BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PDAM Titanadi adalah perusahaan penyedia air bersih yang didirikan dengan nama 'NV Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih' oleh Belanda pada tanggal 8 September 1905. Hendrik Cornelius Van Den Honert, Direktur Deli Maatschappij; Pieter Kolff, Direktur, Deli Steenkolen Maatschappij; serta Charles Marle Hernkenrath, Direktur, Deli Spoorweg Maatschappij, mengembangkan perusahaan ini. Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara kemudian mengambil alih perusahaan tersebut dengan menandatangani Peraturan Daerah Nomor 10 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara menyebutkan bahwa target utama PDAM Tirtanadi ialah demi mengurusi serta menyalurkan pelayanan air minum untuk memenuhi kesehatan masyarakat serta menumbuhkan perekonomian daerah regional

Dalam menghadapi persaingan usaha agar organisasi tetap dapat berlangsung sangat membutuhkan sumberdaya yang mumpuni agar dapat melakukan pengawasan dan memotivasi karyawannya agar memiliki kinerja yang tinggi. Adanya motivasi membuat seseorang dapat melakukan aktivitas tertentu melebihi dari biasanya. Motivasi merupakan faktor pendorong seseorang agar melakukan suatu pekerjaan. Perhatian pimpinan yang kurang terhadap motivasi karyawan akan membuat terjadinya penurunan kerja karyawannya. Perihal ini fungsi pimpinan luar biasa penting guna memberikan motivasi agar setiap karywannya dapat menjalankan peran dan tanggungjawabnya dalam organisasi. Peningkatan peran dan tanggungjawab akan meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Sebuah rencana diperlukan untuk membangun sumber daya manusia yang dapat beroperasi dalam tim. Dengan kata lain, skenario ini juga mencakup komponen *human relation*, yang memperlihatkan bahwa *human relation* ialah cara komunikasi antar manusia. Adanya komunikasi nan baik antara setiap individu dalam organisasi akan membuat orang-orang dalam organisasi sama-sama mengerti perasaan, pikiran serta menjalankan aktivitas bersama. Komunikasi merupakan hal yang paling penting dan di perhatikan khususnya dalam perusahaan atau organisai dimana segala komunikasi yang di bangun dan berjalan secara efektif akan memberikan kemudahan bagi si penyampai pesan maupun si penerima pesan.

Permasalahan pada pelatihan terhadap karyawan dapat dilihat masih adanya proses pengerjaan suatu pekerjaan yang berjalan lambat. Hal ini membuat semakin banyaknya protes oleh konsumen karena pelayanan yang kurang bagus dan memuaskan. Untuk meningkatkan pelayanan dibutuhkan karyawan nan mempunyai keahlian dan keterampilan nan lebih baik, sehingga mampu membereskan pekerjaan dengan cepat. Hal ini hanya dapat dilakukan dengan pelatihan terhadap karyawan yang kurang terampil, sehingga dengan peningkatan keterampilan karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan.

Peneliti tertarik dengan pengaruh motivasi, komunikasi serta pelatihan atas kinerja karyawan di PDAM Tirtanadi Medan, berdasarkan penjelasan tersebut serta memperbuat penelitian atas judul penelitian: **"Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan" .**

1.2. Identifikasi Masalah.

Peneliti dapat merumuskan rumusan identifikasi masalah sebagai berikut sehubungan dengan tinjauan latar belakang penelitian seperti diuraikan di atas:

1. Motivasi karyawan PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan masih kurang baik, dimana beban pekerjaan diberikan batas melebihi batas kemampuan.

2. Komunikasi dalam perusahan belum berjalan secara efektif sehingga penyampaian pesan kurang diterima secara tepat.
3. Pelatihan kerja karyawan masih rendah terlihat dari pekerjaan yang tertunda
4. Kinerja karyawan terlihat belum maksimal terlihat dari pendapatan karyawan yang belum mencapi target yang maksimal

1.3. Rumusan Masalah

Kata-kata dari masalah yang diselidiki dapat dibentuk sesuai dengan konteks dan identifikasi masalah yang diidentifikasi:

1. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan
3. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan
4. Bagaimana pengaruh Motivasi,Komunikasi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan

1.4. Tujuan Penelitian

Peneliti dapat mencapai tujuan penelitian mereka atas dasar masalah tersebut di atas:

1. Menganalisa pengaruh Motivasi atas Kinerja Karyawan di PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan
2. Menganalisa pengaruh Komunikasi atas Kinerja Karyawan di PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan
3. Untuk menguji serta menganalisa pengaruh Pelatihan atas Kinerja Karyawan di PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan
4. Menganalisa pengaruh Motivasi, Komunikasi serta Pelatihan atas Kinerja Karyawan di PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
   Sebagai landasan untuk memperluas pengetahuan serta pemahaman mengenai dampak motivasi, komunikasi, serta pelatihan atas kinerja karyawan PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan.
2. Bagi Universitas Prima Indonesia
   Dapat dijadikan referensi bagi Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia (UNPRI) selain menjadi hasil karya mahasiswa.
3. Bagi Perusahaan
   Sebagai landasan untuk perbaikan kinerja pegawai di masa mendatang di PDAM Tirtandi Cabang Medan Padang Bulan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Bagi peneliti selanjutnya untuk mempertimbangkan masalah yang sama atau terkait dengan topik peneliti ini, testimoni ataupun rujukan.

1.6. Teori Tentang Pengaruh Motivasi

1.6.1. Pengertian Motivasi

Hasibuan (2016:111) mengemukakan bahwa "Motivasi adalah suatu usaha untuk bertindak sebagai suatu dorongan untuk membangkitkan suatu kegairahan bagi orang-orang yang bersedia untuk bekerja sama, untuk bekerja secara efisien dan untuk menggabungkan semua usaha mereka untuk menyelesaikan sesuatu". Mangkunegara (2013:94) menyatakan "Motivasi

adalah keadaan jiwa nan menstimulasi seseorang untuk menggapai prestasi yang optimal". Siagian (2012:138) menyampaikan pengertian "Motivasi merupakan pendorong nan membuat karyawan mau mengerahkan segala kemampuannya baik dalam bentuk keahlian maupun keterampilan, serta tenaga dan waktu untuk melaksanakan pekerjaannya serasi atas tanggungjawab yang dipikulkan kepadanya dalam pencapaian tujuan organisasi.".

1.6.2. Indikator Motivasi

Wibowo (2016:162), menyatakan bahwa motivasi memiliki dimensi dan indikator diantaranya adalah :

1. Kebutuhan guna berprestasi
2. Kebutuhan memperluas pergaulan
3. Kebutuhan guna memahami sesuatu pekerjaan

1.7. Teori Tentang Komunikasi

1.7.1. Pengertian Komunikasi

"Komunikasi adalah proses melalui mana pesan dibentuk, dikirim, diterima, dan diproses yang terjadi pada seseorang atau antara dua orang atau lebih atas target tertentu," kata Sinambela (2016:511). "Untuk berkomunikasi antara dua orang atau lebih, proses komunikasinya efektif, agar mereka dapat memahami pesan yang dimaksud," kata Syamsudin dan Firmansyah (2016:31). "Komunikasi adalah seperangkat tata cara penyampaian informasi atas satu orang ke orang lain atas target yang telah ditetapkan," tulis Liliweri (2014:359).

1.7.2. Indikator Komunikasi

Ada tiga indikator komunikasi, menurut Robbins dan Judge (2012:7), yang dapat diukur dengan:

1. Komunikasi dengan pimpinan
2. Komunikasi dengan bawahan
3. Komunikasi dengan rekan kerja yang setingkat.

1.8. Teori Tentang Pelatihan

1.8.1. Pengertian Pelatihan

Widodo (2015:82) menyatakan pelatihan merupakan kegiatan yang dilakukan terhadap individu atau sekelompok individu untuk meningkatkan pengetahuan dan keahliannya dengan cara yang sistematis, dimana pelatihan tersebut dapat meningkatkan kinerja individu atau sekelompok individu tersebut menjadi lebih profesional di bidangnya. Adanya kegiatan pelatihan memungkinkan seorang karyawan mampu menjalankan pekerjaannya selaras atas standar nan telah diteapkan karena sudah dibekali pembelajaran selama pelatihan. Rivai dan Sagala (2011:212), menyatakan bahwa pelatihan merupakan kegiatan yang selaku teratur dilakukan oleh organisasi atau perusahaan untuk mengubah perilaku karyawan dalam pencapaian tujuan organisasi. Proses pelaksanaan pelatihan sangat membutuhkan keahlian dan kemapuan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

1.8.2. Indikator Pelatihan Kerja

Mangkunegara (2014:62), menyatakan bahwa pelatihan memiliki indikator-indikator diantaranya adalah :

1. Tujuan dilakukannya pelatihan
2. Materi pelatihan
3. Metode pelatihan yang digunakan
4. Kualifikasi peserta pelatihan
5. Kualifikasi pelatih pelatihan

1.9. Teori Tentang Kinerja Karyawan

1.9.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2014:9) mengatakan bahwa kinerja ialah perolehan dari kualitas atau kuantitas pekerjaan nan dilakukan bagi seorang pegawai, dimana pelaksanaan tugas pegawai tersebut tergantung pada kewajiban organisasi. Ambar (2009:223) mengatakan bahwa kinerja seorang pegawai merupakan perpaduan antara kapasitas untuk melakukan pekerjaannya. Sedarmayanti (2011:260) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil usaha suatu organisasi yang menunjukkan prestasinya secara konkrit dan diukur menurut kriteria perusahaan.

1.9.2. Indikator Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2014:75) mengemukakan bahwa dalam pengukuran kinerja mencakup berbagai indikasi :

1. Kualitas kerja yang dihasilkan
2. Kuantitas kerja yang dihasilkan
3. Pelaksanaan tugas yang diberikan
4. Tanggungjawab

1.10. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anggoro dkk., (2020)	Pengaruh Motivasi, Pelatihan, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pdam Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan	Untuk mengevaluasi pengaruh motivasi, pelatihan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.	Variabel bebas : motivasi (X_1), pelatihan (X_2) dan disiplin kerja (X_3). Variabel terikat kinerja karyawan.	Analisis regresi linier berganda.	Secara simultan dan parsial, motivasi, pelatihan, disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
2	Hapsir (2018)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Provinsi Sulawesi Tengah.	Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja pegawai.	Variabel bebas: komunikasi (X_1) dan motivasi (X_2). Variabel terikat: kinerja pegawai (Y)	Analisis regresi linier berganda.	Secara simultan dan parsial komunikasi dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
3	Wariska (2019)	Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Medan.	Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan.	Variabel bebas: komunikasi (X_1) dan pelatihan (X_2)	Analisis regresi linier berganda.	Secara simultan dan parsial komunikasi dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

1.10.1. Teori Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2014:67) menerangkan bahwa kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh motivasi nan disediakan bagi karyawan tersebut. Motivasi nan dikasih dapat membuat karyawan mengeluarkan kemampuannya untuk bekerja menjadi lebih baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

1.10.2. Teori Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Menurut G. R. Terry dalam Sopiah (2014:124) menyatakan bahwa adanya komunikasi dapat meningkatkan kinerja karyawan. Adanya komunikasi yang baik antara setiap individu dan

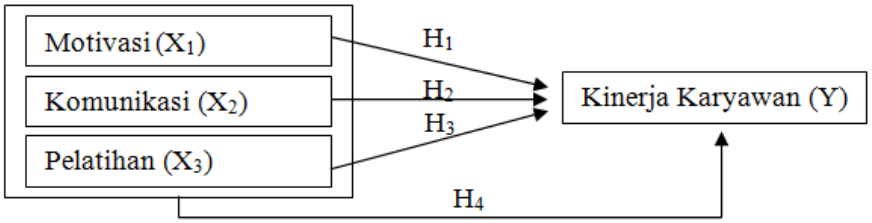
lembaga dalam organisasi membuat penyampaian informasi menjadi lebih cepat dan lebih baik, sehingga proses penyelesaian pekerjaan menjadi lebih cepat.

1.10.3. Teori Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan

Mangkuprawira (2016:135) mengemukakan bahwa adanya pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan menjadi lebih baik. Peningkatan pengetahuan dan keahlian karyawan tersebut akan berpengaruh pada peningkatan hasil kerja seorang karyawan, sehingga dapat mencapai standar yang telah ditetapkan oleh organisasi.

1.11. Kerangka Konseptual

Peneliti dapat menetapkan kerangka konseptual untuk penelitian sebagai berikut, berdasarkan penjelasan latar belakang dan survei literatur di atas:



Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran Penelitian

1.12. Hipotesis

Asumsi-asumsi berikut dapat dibentuk berdasarkan kerangka tersebut di atas:

H_1 : Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan.

H_2 : Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan

H_3 : Pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan

H_4 : Motivasi, komunikasi serta pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan Cabang Padang Bulan.