

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Pada tahun 1929 unit Berastagi mulai dikelola oleh waterleiding maschappij ajer bersih, disebabkan karena pada saat itu banyak pejabat berkebun deli, kereta api dan pemerintahan keresidenan atau pejabat sipil pemerintahan colonial Belanda yang menghabiskan akhir pecan dan mendirikan bungalow untuk tempat peristirahatan di Berastagi.

Pada mulanya unit usaha Berastagi dipimpin oleh kepala unit, mulai tahun 1985 pejabat yang memimpin disebut Kepala Cabang. Tahun 2000 terjadi perubahan struktur menjadi cabang pelayanan yang hanya melayani pelanggan saja sedangkan sumber yang ada di Berastagi dikelola secara teknis oleh cabang instalasi Sibolangit. Perubahan struktur berubah kembali tahun 2004 Cabang Berastagi dikelola kembali secara langsung. Yang berlokasi di Jl. Veteran No.3, Gundaling I, Kec. Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22153. PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi lokasinya yang tepat dipusat kota Berastagi dan dekat dengan pusat pasar, mengakibatkan karyawan tidak nyaman bekerja karena factor lingkungan.

Kurangnya motivasi pada karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi sehingga membuat kinerja karyawan kurang efektif. Bisa dilihat dengan cara penilaian setiap karyawan yang tidak didasarkan pada kompetensi masing-masing, melainkan penilaian subjektif “suka atau tidak suka dari atasan”. Imbalan yang kurang memadai atau tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan. Kurangnya wewenang karyawan untuk mengambil keputusan, sedangkan tanggung jawab yang harus dipikul sangat besar. Tingginya beban kerja yang melebihi kemampuan dimana waktu yang tersedia dan sistem pendukung terbatas. Seharusnya atasan tidak hanya memprioritaskan masalah pencapaian tujuan tetapi juga lebih peka terhadap keadaan SDM.

Pelatihan yang diadakan diperusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi tidak dilakukan secara merata terhadap karyawan setiap tahunnya. Seperti kepala cabang melakukan 28 kali pelatihan, kepala bagian umum melakukan 29 kali pelatihan, kepala bagian system manajemen kantor melakukan 29 kali pelatihan, asisten II umum melakukan 10 kali pelatihan, asisten II system manajemen kantor melakukan 10 kali pelatihan, pegawai bagian pemasaran melakukan 7 kali pelatihan, pegawai bagian langganan melakukan 7 kali pelatihan, T.K operator bagian pengolahan hanya 2 kali melakukan pelatihan, T.K operator lebih sedikit melakukan pelatihan. Sehingga mengakibatkan karyawan sering berbuat kesalahan dalam bekerja. Misalnya, hasil kerjanya tidak memenuhi standart kerja perusahaan, kurangnya kemampuan menggunakan teknologi yang lebih canggih dalam bekerja,



produktivitas kerja tidak meningkat bahkan menurun, dan loyalitas yang rendah terhadap perusahaan.

Kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan yang menyebabkan kinerja karyawan tidak berjalan dengan baik. Adanya perbedaan karakter, kepribadian, dan pola pikir sesama karyawan. Jarang melakukan briefing sehingga atasan kurang mengetahui keluhan karyawannya dan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang mengakibatkan sebagian complain konsumen tidak teratasi, dan tidak adanya ketegasan atasan untuk menegur karyawannya sehingga karyawannya malas dalam bekerja, kurangnya pelayanan dari cs dalam menanggapi kebutuhan konsumen. Seseorang akan sulit terhubung dengan orang lain tanpa adanya komunikasi. Tidak dapat dibayangkan, apabila dalam sebuah perusahaan menjalankan tugas tanpa adanya komunikasi antar setiap orang, hal ini tentu akan menyebabkan miss communicaton, sehingga pekerjaan tidak dapat berjalan dengan baik.

Setiap karyawan honor yang ada di PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi sulit untuk mejadi karyawan tetap. Kurangnya fasilitas yang tidak memadai sehingga karyawan bekerja dengan semena- mena dan tidak maksimal yang membuat kinerja karyawan menurun. Kebersihan dan kerapian tidak terjaga, terlalu dekat dengan pusat pasar yang mengakibatkan kurang nyaman dalam melakukan kegiatan pekerjaan. Kurangnya pengawasan yang dapat menumbuhkan suasana kerja yang tidak sehat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi pada perusahaan, maka dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Berastagi”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Pelatihan yang dilaksanakan PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi tidak dilakukan secara merata kepada setiap karyawan.
2. Setiap karyawan honor yang ada di PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi sulit untuk mejadi karyawan tetap.
3. Kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan.
4. Tingginya beban kerja dan kurangnya motivasi pada karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi sehingga membuat kinerja karyawan kurang efektif.

## **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut:



1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan/pegawai ?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan/pegawai ?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan/pegawai ?
4. Bagaimana pengaruh kinerja terhadap motivasi pelatihan dan komunikasi karyawan/pegawai ?

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II.1. Penelitian terdahulu

No .	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wilson Bangun (2012 : 312)	Pengaruh motivasi kerja, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada badan penelitian dan pengembangan kementerian dalam negeri Republik Indonesia.	X <sub>1</sub> = Motivasi X <sub>2</sub> = kompetensi X <sub>3</sub> = disiplin Y = kinerja	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Terdapat pengaruh Secara parsial antara Motivasi (X <sub>1</sub> ) Terhadap Kinerja (Y) hal ini ditunjukkan dengan hasil Koefisien regresi $Y = 7,877 + 0,809(x)$ .
2.	Rizki Dani Graha (2012)	Pengaruh Pelatihan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Calcenter di Cabang Bandung	X <sub>1</sub> = Pelatihan X <sub>2</sub> = Komunikasi Y = Kinerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh pelatihan terhadap kinerja, pelatihan, dan komunikasi terhadap karyawan.
3.	Rivai (2008)	Pengaruh motivasi, pelatihan, komunikasi, dan Efektifitas kerja terhadap	X <sub>1</sub> = Motivasi X <sub>2</sub> = Pelatihan	Dari hasil analisis ditemukan bahwa



		kinerja pegawai puskesmas induk kecamatan kumai kabupaten Kotawaringin barat	X <sub>3</sub> = Komunikasi dan Efektifitas kerja Y = Kinerja	motivasi, pelatihan dan komunikasi dan efektivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dari hasil penelitian ini disarankan hendaknya puskesmas induk kecamatan kumai lebih meningkatkan lagi komunikasi kerja pegawai sehingga semua target yang ditetapkan bisa tercapai.
4.	Mei Ria Wariska (2019)	Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN(PERSERO) Area Medan.	X <sub>1</sub> =Komunikasi X <sub>2</sub> =Pelatihan Y = Kinerja	Berdasarkan hasil penelitian komunikasi, pelatihan, secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN(PESERO).

## II.2. Teori Motivasi

Menurut Wilson Bangun (2012:312) "motivasi didefinisikan sebagai suatu tindakan untuk mempengaruhi orang lain agar berperilaku secara teratur".

## II.3. Teori Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja

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

## II.4. Teori Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja

Menurut Sutrisno (2010:158), komunikasi memegang peran yang sangat penting dalam suatu interaksi sosial, oleh karena itu berpengaruh dalam dunia kerja.

## II.5. Teori Kinerja Karyawan

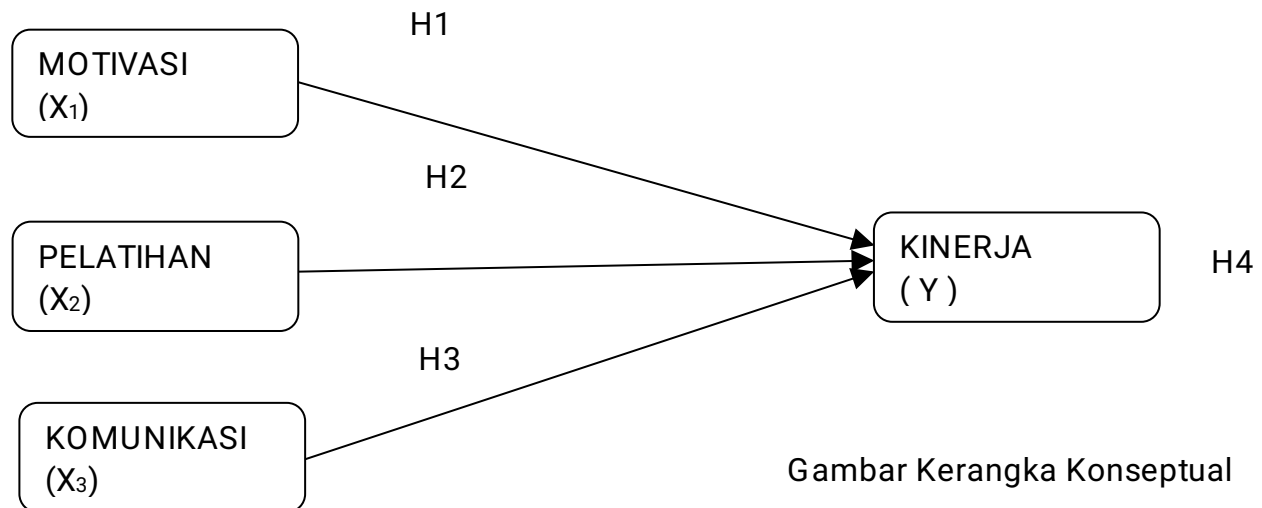
Menurut Mangku Negara (2007), kinerja kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan



tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## II.6. Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan pustaka yang diuraikan sebelumnya mengenai variabel seleksi dan pelatihan serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.



Gambar Kerangka Konseptual

## II.7. Hipotesis Penelitian

Menurut Dantes (2012) hipotesis merupakan praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh dengan melalui penelitian.

Adapun hipotesis yang dibuat oleh peneliti sebagai berikut:

1. Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi
2. Pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi
3. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi
4. Motivasi, Pelatihan dan Komunikasi, berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi.