

BAB I

P E N D A H U L U A N

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tinggi, sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan dituntut untuk terus-menerus mengembangkan diri secara proaktif. Dengan kondisi tersebut, SDM dituntut menjadi pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensinya berkembang maksimal (Sutrisno, 2019). Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber yang sangat penting bagi perkembangan sebuah organisasi. Hal ini disebabkan karena manusia mempunyai sumber daya potensial untuk dapat dikembangkan secara terus-menerus dalam setiap aktivitas kerjanya. Salah satu indikator keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi dipengaruhi oleh upaya yang dilakukan manajer sebagai pengelola organisasi terhadap SDM secara keseluruhan. Dalam hal ini, peran SDM merupakan modal dasar dalam penentuan tujuan organisasi, karena tanpa SDM, kegiatan dalam organisasi tidak akan berjalan dengan baik (Hasibuan, 2015).

Untuk dapat mencapai tujuan tersebut di atas, sumber daya manusia sebagai penentu haruslah diperhatikan dengan baik karena merupakan sumber daya terpenting dalam suatu organisasi yang mencurahkan bakat, tenaga, kreatifitas, dan usaha kepada organisasi. Handoko (2010:21) tanpa orang-orang yang cakap, organisasi dan manajemen akan gagal mencapai tujuannya. Orang cakap adalah orang yang berprestasi baik. Dengan prestasi yang baik bukan saja individu yang beruntung, akan tetapi organisasi juga akan mendapatkan keuntungan. Hasibuan (2010:18) mengatakan bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat di pertanggungjawabkan kualitas maupun kuantitas dan bekerja secara efektif dan efisien.

Mangkunegara (2015) mengemukakan bahwa prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Prestasi kerja juga merupakan hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya serta persepsi terhadap perannya pada pekerjaan atau kegiatan tertentu dalam kurun waktu tertentu pula (Sutrisno, 2014). Usaha seorang dalam mencapai prestasi kerja yang baik tidak akan dapat diperoleh dengan mudah tanpa adanya semangat kerja yang tinggi, dan semangat kerja akan tumbuh apabila karyawan dapat memperoleh sesuatu yang menjadi harapannya

Lingkungan kerja memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, lingkungan kerja yang nyaman dapat memberikan rasa puas bagi tenaga kerja. Sunyoto (2013) menjelaskan bahwa demi memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan lingkungan kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan untuk bekerja. Lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja seseorang yang memiliki perilaku yang berbeda dalam lingkungan yang berbeda pula. Sutrisno (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan, lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas, dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antar karyawan. Lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan kerja yang memiliki fasilitas, suasana kerja (lingkungan fisik) untuk mendukung pekerjaan (Anoraga, 2015).

Faktor kemampuan kerja dari seorang karyawan menjadi sangat penting dan perlu dipertimbangkan dalam melakukan suatu pekerjaan. Kemampuan kerja seseorang dapat di katakan baik bila dapat menyelesaikan tugasnya dengan efektif dan efisien. Seorang karyawan dapat mencapai hasil kerja yang memuaskan

dalam melakukan suatu pekerjaan tergantung pada kemampuannya. Rao (2020:17) mengatakan bahwa seorang karyawan yang sangat mampu, mungkin hanya membutuhkan usaha sangat sedikit untuk mencapai prestasi yang sangat tinggi, sebaliknya karyawan lain dengan kemampuan rendah mungkin harus bekerja keras untuk menghasilkan keluaran rata-rata sekalipun.

Kemampuan kerja yang dimaksud di sini adalah kemampuan mental dan kemampuan fisik (Sigit 2011: 25) Kemampuan mental adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental, sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan ketrampilan. Untuk memperoleh kemampuan di atas tentunya juga harus di dasari dengan pendidikan dan pengalaman kerja yang akan memudahkan seorang karyawan untuk melakukan sesuatu.

Selain hal di atas, menurunnya prestasi kerja juga di pengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, dari sejumlah karyawan masih merasa terganggu akibat tempat kerja sekelilingnya yang kurang nyaman, suasana yang bising, di samping itu juga suasana kerja yang masih kurang kondusif, hal ini terlihat dengan masih banyak dari pimpinan yang melakukan penilaian subjektif terhadap prestasi kerja bawahan, apabila ada bawahan yang lebih mampu di anggap sebagai pesaing, hal ini menyebabkan komunikasi yang kurang harmonis antara atasan dan bawahan.

Perusahaan PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang menunjukkan adanya nilai peningkatan keluhan pelanggannya yang mengalami berbagai masalah. salah satunya seperti bocornya pipa, air macet, pelayanan pada perusahaan tersebut tidak cepat tanggap dalam melayani komplain pelanggannya sehingga masyarakat merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan tersebut, peneliti pun telah menemukan hasil yang telah ditemukan bahwa resposivitas PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang dalam menangani keluhan pelanggan sangat kurang optimal. Hal tersebut dikarenakan karena kurangnya aspek dalam kecepatan petugas dalam penanganan keluhan karena dari aspek ketepatan dalam merespon penanganan keluhan kurang tepat, sehingga masih ada pelanggan yang merasa

belum sesuai dengan apa yang telah disampaikan pelanggannya.

Data awal yang penulis peroleh melalui observasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lontar Kabupaten Kupang ditemukan bahwa sering terjadi pengaduan-pengaduan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang kurang memuaskan. Kebanyakan pengaduan tersebut adalah seringnya terjadi pipa-pipa yang bocor, kemacetan air yang kurang begitu diperhatikan oleh pihak PDAM Tirta Lontar. Ada beberapa contoh kasus yang terjadi seperti dikompleks Rumah Sangat Sederhana (RSS) beberapa waktu yang lalu terjadi kerusakan atau kebocoran pipa air yang menyebabkan air mengalir dan membuat becek sehingga aktifitas wargapun sedikit terganggu. Hal ini sudah pernah dilaporkan pada pihak PDAM Tirta Lontar tetapi tidak langsung direspon sehingga warga merasa kesal. Hampir sama pula dengan apa yang terjadi pada kelurahan Fatululi, tepatnya di samping kantor kelurahan itu sendiri terjadi kebocoran pipa air, akan tetapi tidak langsung di tanggapinya oleh pihak PDAM Tirta Lontar dan kebocoran tersebut berlangsung hampir seminggu.

Tabel 1

Rekapitulasi Laporan Kemacetan Air dan Kerusakan Pipa Pelanggan Dari Bulan Januari Sampai Desember 2022 Wilayah 1 Sampai 10

NO	Wilayah distribusi air PDAM Tirta Lontar Kab. Kupang	Pengaduan per Wilayah Distribusi Air PDAM Tirta Lontar Kab. Kupang	Sudah diprbaiki	Belum diperbaiki	Jumlah Kasus
1	Mata Air Oepura (Oebobo, Jln Palapa, cak doko dan tompelo	- Pipa air bocor	30	10	40
		- Menarik air dengan menggunakan alat tertentu sehingga air disedot dengan volume yang besar	20	20	40
		- Pengrusakan pipa	30	10	40

	oleh masyarakat			
	- Air mengalir kotor	30	10	40
	- Masyarakat merusak meter air	30	6	36
	- Air mati berhari-hari (Air Macet)	40	10	50
Jumlah				246

Sumber : Data Primer PDAM Tirta Lontar Kab. Kupang, 2022

Untuk memperkuat contoh kasus tersebut, berikut akan di jelaskan hasil rekapitulasi laporan kemacetan air dan kerusakan pipa pelanggan dari bulan maret sampai bulan mei 2022 wilayah 1 sampai 10. Untuk kemacetan air, pengaduan yang datang berjumlah 246 laporan, pengaduan yang sudah di kerjakan berjumlah 173 laporan, sedangkan yang belum di kerjakan berjumlah 73 laporan. Untuk kerusakan pipa, pengaduan yang datang berjumlah 73 laporan, pengaduan yang sudah di kerjakan berjumlah 60 laporan, sedangkan yang belum di kerjakan 13 laporan.(sumber, data sekunder PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang).

Berdasarkan hasil kajian ditemukan beberapa penelitian sebelumnya yang relatif sama untuk dijadikan sebagai acuan.

Penelitian yang di lakukan oleh Agnes Wilahuki (2021) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kemampuan kerja, dan lingkungan kerja terhadap Prestasi Kerja Tenaga Medis pada Puskesmas Radamata Kecamatan Laura bupaten Sumba Barat Daya”. Menggunakan metode analisis Program SPSS Versi 16, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja yang menunjang dan lingkungan kerja yang cukup, sangat berpengaruh terhadap peningkatsan prestasi kerja dari para tenaga medis.Tetapi faktor lingkungan kerja kerja adalah faktor yang paling dominan berpengaruh. Selanjutnya yang menjadi variabel bebas penelitian tersebut adalah Kemampuan kerja, dan lingkungan kerja. Sedangkan variabel terikat adalah prestasi kerja. Persamaan dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama meneliti tentang Analisis pengaruh Kemampuan kerja dan lingkungan

kerja terhadap prestasi kerja karyawan dan sama- sama menggunakan analisis regresi, sedangkan perbedaan dengan penelitian sekarang terletak pada permasalahan penelitian, obyek atau lokasi penelitian, jumlah variabel bebas, populasi dan sampel penelitian yang diambil serta hasil analisisnya.

Semi Yanti Puling (2022) “Analisis Pengaruh Kemampuan kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap prestasi kerja Pada Pt (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tenau Kupang” Menggunakan metode analisis Program SPSS Versi 20, Hasil penelitian meunjukkan bahwa kemampuan kerja karyawan adalah faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap prestasi kerja. Secara simultan kemampuan kerja dan Lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan, sedangkan secara Parsial kemampuan kerja lebih nyata berpengaruh. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Puling adalah sama- sama meneliti tentang kemampuan kerja dan Lingkungan kerja terhadap prestasi kerja dan sama- sama menggunakan analisis regresi, sedangkan perbedaan dengan penelitian sekarang yakni Perbedaannya terletak pada masalah, obyek, populasi dan sampel.

Ni Kadek Fadmawati putri(2021) pengaruh kemampuan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Pt. Semen Kupang (persero), Menggunakan metode analisis Program SPSS Versi 22, Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa secara parsial membuktikan bahwa variabel kemampuan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Kupang (Persero) dan secara parsial membuktikan bahwa variabel Lingkungan Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Kupang (Persero). Sedangkan secara simultan membuktikan bahwa variabel kemampuan kerja dan lingkungan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Kupang (Persero).persamaan dengan penelitian sekarang Persamaan sama-sama meneliti tentang Analisis pengaruh Kemampuan kerja dan lingkungan kerja dan sama- sama menggunakan analisis regresi. sedangkan perbedaan dengan penelitian sekarang terletak pada Obyek yang diteliti dan Variabel kinerja karyawan

Ramlah (2019) analisis pengaruh Kemampuan kerja dan tipe kepemimpinan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Mitra Phinastika Motor cabang kupang, Menggunakan metode analisis Program SPSS Versi 22, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan kerja dan tipe kepemimpinan ternyata mempunyai pengaruh terhadap Variabel prestasi kerja analisis menunjukkan bahwa pengaruh kedua variabel, persamaan dengan penelitian sekarang sama-sama meneliti tentang Analisis pengaruh Kemampuan kerja dan Prestasi kerja dan sama-sama menggunakan analisis regresi, sedangkan perbedaannya Obyek yang diteliti dan variabel Motivasi karyawan.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lontar Kabupaten Kupang merupakan sebuah perusahaan milik Daerah yang lazim disebut Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang unitnya berada di Kupang. Mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai unit pelayanan air bersih bagi masyarakat di wilayah Kota Kupang dan Kabupaten Kupang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih.

Dalam proses pengelolaan air masih banyak hambatan-hambatan yang di alami baik segi teknis maupun non-teknis, di antaranya adalah pelayanan yang tidak merata, banyak terjadi kerusakan pipa air (bocor atau patah) yang hal ini merupakan beban tanggung jawab yang harus di perhatikan oleh pihak PDAM Tirta Lontar Oleh karena itu sumber daya manusia yang berkualitas merupakan tolak ukur yang akan menentukan keberhasilan perusahaan. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lontar Kabupaten Kupang”**

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu mengenai analisis pengaruh kemampuan kerja dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lontar Kabupaten Kupang.

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian yang dipaparkan, maka adapun persoalan penelitian sebagai berikut

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lontar kabupaten kupang.
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lontar kabupaten kupang.

1.4 Tujuan dan Kemanfaatan Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui kemampuan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lontar Kabupaten Kupang
- b) Untuk mengetahui lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lontar Kabupaten Kupang

1.4.2. Kemanfaatan Penelitian

a. Kemanfaatan Akademis

Penelitian ini mendukung pernyataan dan teori dari hasil-hasil penelitian sebelumnya bahwa prestasi kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh kemampuan kerja dan lingkungan kerja.

b. Kemanfaatan Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi dan dalam pengambilan keputusan-keputusan strategis terutama yang berkaitan dengan prestasi kerja karyawan.