

BAB I

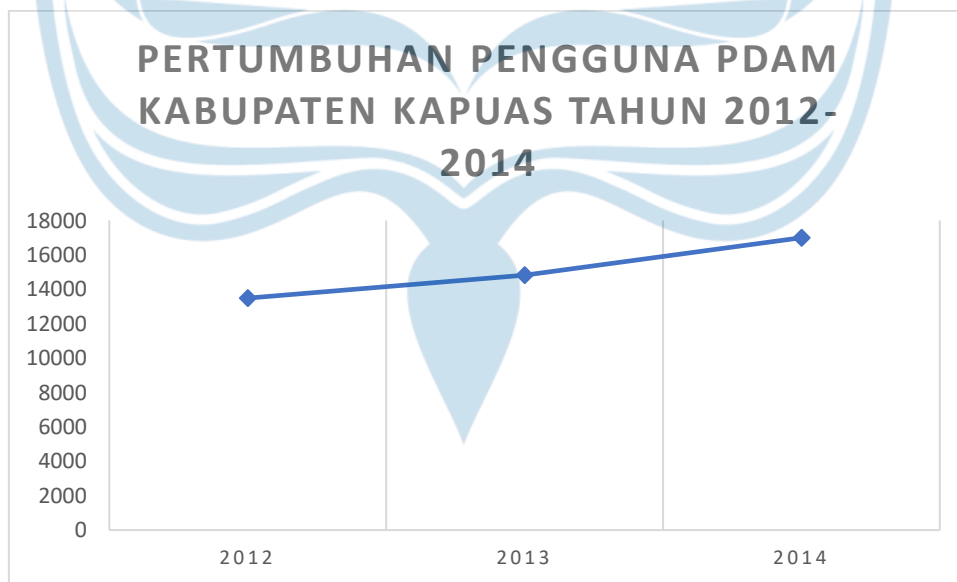
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan seseorang dalam usia produktif yang melakukan kegiatan bekerja sebagai seorang yang menggerakkan organisasi baik dalam bentuk formal ataupun informal dimana terdapat nilai aset yang melekat pada dirinya sehingga kemampuan yang dimilikinya harus terus dilatih dan dikembangkan (Susan, 2019). SDM kemudian menjadi elemen dasar yang sangat penting bagi suatu organisasi khususnya perusahaan untuk dapat menjadi penggerak operasional perusahaan. Dengan demikian untuk terus mempertahankan nilai dan kinerja perusahaan yang optimal maka perlu didukung dengan SDM yang berkompotensi baik dan terampil. Maka untuk turut menciptakan SDM dengan standar kompetensi tertentu, perusahaan memiliki peran untuk ikut membangun dan mengembangkan kompetensi ataupun keterampilan SDM yang dimiliki. Upaya pengembangan tersebut dilakukan untuk dilakukan untuk membuat SDM dapat bekerja lebih efektif dan efisien melalui peningkatan kemampuan, keterampilan, sikap dan tanggungjawab yang dimiliki demi kepentingan mencapai tujuan perusahaan (Monalis et.al., 2020).

Melalui kemampuan dan keterampilan yang dimiliki maka SDM dapat menghasilkan sebuah kinerja yang disebut dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan beberapa hal yang dapat memberikan pengaruh terhadap seorang karyawan untuk dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan yang dapat dilihat dari hasil kerja atau prestasi kerja yang telah diberikan (Erri et.al., 2021). Seorang karyawan dengan kinerja yang baik maka memiliki potensi untuk memberikan kontribusi dan hasil kerja yang baik untuk perusahaan. Dengan demikian menjadi hal yang penting bagi perusahaan untuk terus menjaga standar kinerja karyawan demi kinerja perusahaan yang baik. Dalam kondisi sebaliknya, apabila kinerja karyawan dianggap tidak baik maka dapat membuat sebuah perusahaan tidak dapat mencapai standar hasil produktivitas yang telah ditetapkan, salah satu contoh dampaknya adalah perusahaan gagal dalam memenuhi jumlah *supply* yang dibutuhkan pasar dan mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian atau penurunan jumlah penjualan (Angganata et.al., 2020). Beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kinerja pegawai mengacu pada kemampuan atau keterampilan, pengetahuan, desain pekerjaan, kepribadian, motivasi kerja, kemampuan kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja dan lingkungan kerja. (Juniarti et.al., 2021).

Penurunan kualitas atau kinerja perusahaan tentu dapat memberikan dampak yang tidak baik kepada konsumen, terutama pada perusahaan penting yang telah dipercaya untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat salah satunya adalah perusahaan daerah air minum. perusahaan daerah air minum sendiri adalah sebuah perusahaan milik negara atau BUMN yang memiliki fungsi untuk memberikan *supply* terhadap kebutuhan air bersih masyarakat. Seperti yang telah diketahui bahwa air merupakan kebutuhan paling dasar yang setiap saat dibutuhkan oleh masyarakat untuk melakukan kegiatan sehari-hari, seperti untuk memasak, mencuci, membersihkan badan, dan untuk diminum. Maka jika terjadi penurunan kualitas dan kinerja dari perusahaan daerah air minum tentu akan sangat menghambat kegiatan masyarakat yang telah menggantungkan diri kepada perusahaan daerah air minum dalam pemenuhan kebutuhan air bersih. perusahaan daerah air minum di daerah Kuala Kapuas dipilih menjadi objek penelitian karena diketahui bahwa perusahaan tersebut sangat jarang melakukan pemeriksaan atau pengukuran kinerja karyawan secara rutin, sehingga tidak dapat diketahui secara pasti kondisi kinerja karyawan terhadap hasil kerja yang diberikan mengingat juga bahwa msasyarakat Kuala Kapuas sebagian besar telah menggantungkan diri kepada PDAM sebagai penyedia air bersih. Data terakhir yang tercatat dalam *website* badan pusat statistika Kabupaten Kapuas memperlihatkan jumlah pengguna perusahaan daerah air minum pada tahun 2012 hingga 2014 yang disajikan dalam gambar 1.1



Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Pengguna PDAM di Kabupaten Kapuas Tahun 2012-2014 (Sumber BPS Kabupaten Kapuas)

Diketahui dari gambar 1.1 terjadi peningkatan pengguna PDAM dari tahun ke tahun yang menunjukkan bahwa setiap tahun selalu terjadi penambahan pelanggan PDAM. Maka dapat

dikatakan bahwa PDAM Kuala Kapuas memiliki posisi yang cukup penting untuk menyediakan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kapuas. Tingkat kepuasan masyarakat tercatat pada tahun 2022 berada dalam kategori baik dengan poin sebesar 84,97% (Sekretariat Kabupaten Kapuas, 2023). Pencapaian tersebut menyatakan bahwa masyarakat Kuala Kapuas telah cukup percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kuala Kapuas. Melalui kepercayaan tersebut seharusnya mampu menjadi motivasi bagi PDAM Kuala Kapuas untuk terus mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya melalui kinerja karyawan yang diberikan. Namun kondisi saat ini yang terjadi justru banyak masyarakat yang memberikan keluhan kepada PDAM tentang kualitas air yang tidak baik dan cenderung keruh (Ikhwan, 2023). Keadaan tersebut membuktikan bahwa terjadi penurunan kualitas produksi dari hasil kinerja karyawan PDAM Kuala Kapuas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu staf bagian SDM pada PDAM Kuala Kapuas diperoleh hasil bahwa dalam departemen produksi terdapat tiga bagian yaitu operator, laboratorium dan perawatan. Diakui bahwa pihak SDM memang tidak pernah melakukan pengukuran kinerja karyawan secara rutin termasuk dalam bagian produksi sehingga kualitas hasil kerja yang diberikan sulit diketahui oleh perusahaan. Beberapa hal yang masih sering terjadi dan membuat kualitas air yang dihasilkan menjadi kurang baik adalah karyawan yang masih sering melakukan kesalahan dalam memeriksa tingkat keasaman pH air dan pemeriksaan kandungan air. Pemeriksaan tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas air yang aman untuk dikonsumsi oleh masyarakat, namun pada fakta dilapangan hal tersebut tidak dilakukan dengan optimal atau tidak serius, sehingga masih sering ditemukan air dengan kondisi yang tidak sesuai standar kualitas produksi tetap disalurkan pada masyarakat. Seharusnya apabila terjadi kondisi kualitas air yang tidak baik, maka prosedur yang harus dilakukan adalah memberikan laporan kepada operator untuk segera dilakukan *water treatment plant* dan harus dilakukan pemeriksaan sampel air setiap satu jam. Fakta dilapangan prosedur tersebut kadang juga tidak dilakukan secara optimal, sehingga pemeriksaan sampel air tidak dilakukan setiap satu jam, dan bisa dilakukan dengan sangat lebih cepat, atau bahkan dilakukan dengan sangat lebih lama. Hal tersebut membuat kontrol kualitas air menjadi kurang maksimal. Tidak adanya pengawasan terhadap kinerja karyawan membuat kegiatan pekerjaan yang dilakukan tidak dengan prosedur yang tepat. Selain itu tidak adanya bentuk pelaporan terkait kinerja karyawan terhadap hasil kerja yang diberikan juga membuat fungsi pengawasan menjadi tidak dapat dilakukan dengan baik dan tepat, sehingga yang dilakukan hingga saat ini adalah hanya dengan menganggap bahwa semua karyawan telah memberikan kinerja yang baik saat dilakukan evaluasi. Status perusahaan sebagai perusahaan milik negara menciptakan motivasi yang kurang baik bagi para pimpinan perusahaan untuk menyelesaikan persoalan tersebut karena tidak tercipta rasa

memiliki pada perusahaan, sehingga masalah-masalah tersebut dianggap sebagai persoalan kecil dan minim penangan atau bahkan minim perbaikan. Jika diperhatikan kembali, kualitas air yang diberikan oleh PDAM tentu sangat berdampak pada masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM, kualitas air yang buruk dapat berakibat pada kesehatan masyarakat yang menggunakan air tersebut dimana persoalan tersebut seharusnya menjadi persoalan yang cukup serius.

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan, maka dibuatlah sebuah penelitian tentang usulan perbaikan kinerja karyawan pada PDAM Kuala Kapuas yang dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi kinerja karyawan dan masalah yang terjadi dalam kaitannya pada kinerja karyawan tersebut, sehingga dapat diberikan saran atau usulan perbaikan terhadap masalah yang terjadi demi kepentingan meningkatkan kinerja karyawan PDAM Kuala Kapuas.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan utama yang di temukan di PDAM Kuala Kapuas bahwa fakta dilapangan prosedur SOP tidak dijalankan secara optimal, seharusnya karyawan pada bagian produksi melakukan pengecekan air setiap satu jam sekali agar memastikan kondisi kualitas air yang di *supply* ke pelanggan mempunyai kualitas yang layak.

1.3. Tujuan Penelitian

Pelaksanaan pengukuran kinerja karyawan PDAM Kuala Kapuas memiliki tujuan untuk :

1. Memastikan prosedur SOP dapat dijalankan secara optimal oleh karyawan PDAM pada departemen produksi.
2. Memberikan usulan perbaikan solusi di indikator-indikator pendukung pada *stakeholder* karyawan.
3. Memberikan usulan solusi di indikator-indikator pendukung pada *stakeholder* HRD dan pelanggan.

1.4. Batasan Masalah

Batasan penelitian yang dilakukan diberikan agar penelitian lebih terarah dan spesifik. Batasan tersebut antara lain :

1. Penelitian dilakukan di PDAM Kuala Kapuas pada bagian produksi untuk *stakeholder* karyawan.
2. Penelitian dilakukan di PDAM Kuala Kapuas pada bagian HRD untuk *stakeholder* karyawan.
3. Penilaian kinerja karyawan dilakukan kepada pelanggan PDAM Kuala Kapuas untuk *stakeholder* pelanggan.

