

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia memiliki peranan yang penting bagi perusahaan. Salah satu bagian dari sumber daya manusia dalam perusahaan yang sangat menentukan pencapaian tujuan perusahaan adalah karyawan. Peran karyawan dalam suatu perusahaan sangatlah penting, karena karyawan bisa mengelola input yang diperoleh dari lingkungan, mengelola dan menangkap input tersebut menggunakan teknologi, serta mampu mengolah atau mentransformasikannya menjadi output yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perusahaan berusaha memiliki karyawan yang berkinerja tinggi karena dengan karyawan yang berkinerja tinggi dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja karyawan yang rendah dapat mempengaruhi kualitas perusahaan. Kinerja karyawan menurut Abdullah (2014:3) adalah hasil yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan petunjuk, arahan yang diberikan pimpinan (manajer), kompetensi dan kemampuan karyawan mengembangkan nalarnya dalam bekerja. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai kinerja yang tinggi, karena karyawan yang berkinerja tinggi akan dapat memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Pada penelitian ini faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang akan diteliti adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mengacu kepada sikap dalam diri individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menurut

kepuasan kerja menurut Sunyoto (2015:23) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang ada di lingkungan kerjanya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan memberikan akan bekerja dengan optimal sehingga kinerjanya meningkat. Penelitian sebelumnya membahas tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pernah dilakukan oleh Purba, *et al.* (2019) dan Susanto (2019) yang menghasilkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain kepuasan kerja, motivasi kerja juga sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi menurut Sunyoto (2015:10) merupakan cara mendorong semangat kerja seseorang, agar mau bekerja dengan memberikan secara optimal kemampuan dan keahliannya guna mencapai tujuan organisasi. Karyawan yang kurang memiliki motivasi cenderung memiliki semangat kerja yang rendah. Hal ini tentunya akan merugikan perusahaan, karena kinerja yang rendah akan berdampak pada terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan, dengan demikian perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan motivasi karyawan. Dalam penelitiannya Purba, *et al.* (2019) dan penelitian yang dilakukan oleh Mariani dan Sariyathi (2017) memperoleh hasil bahwa motivasi berpengaruh pada kinerja karyawan.

Pengawasan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan adanya pengawasan yang baik, maka suatu pekerjaan akan dapat berjalan dengan lancar dan dapat menghasilkan hasil kerja yang baik pula. Selain itu, melalui pengawasan dapat dipantau berbagai hal yang dapat merugikan

perusahaan diantaranya kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Akan tetapi, pengawasan yang dilaksanakan pimpinan bukanlah untuk mencari-cari kesalahan, melainkan ditujukan agar rencana–rencana dapat dilaksanakan dengan sebaik–baiknya. Selain itu dibutuhkan juga pengawasan yang berkelanjutan agar dapat menghasilkan dampak positif untuk perkembangan dan perubahan yang lebih baik, ini sejalan dengan pendapat Hasibuan dalam Marsaoly dan Nurlaila (2016:25) bahwa pelaksanaan suatu kegiatan tanpa adanya pengawasan dapat menghambat pencapaian tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu dibutuhkan pengawasan yang berkelanjutan sehingga diharapkan dapat menghasilkan dampak yang positif untuk perkembangan dan perubahan yang lebih baik. Penelitian sebelumnya membahas tentang pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan pernah dilakukan oleh Iqbal (2017) serta penelitian yang dilakukan oleh Marsaoly dan Nurlaila (2016) yang menghasilkan pengawasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Disiplin kerja juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Disiplin kerja merupakan salah satu aspek dalam sistem kerja yang harus diperhatikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya. Baik atau tidaknya disiplin kerja yang dimiliki karyawan dipengaruhi oleh baik atau tidaknya sistem disiplin kerja yang dijalankannya. Bila karyawan memiliki disiplin kerja yang tinggi, diharapkan akan mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat sehingga kinerja yang dihasilkan akan lebih baik. Perusahaan juga berperan dalam mengelola karyawannya agar mematuhi segala peraturan dan norma yang telah ditetapkan sehingga para karyawan dapat bekerja dengan baik. Berbagai aturan atau norma yang

ditetapkan oleh perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kedisiplinan. Aturan atau norma yang ditetapkan biasanya diikuti oleh sanksi yang diberikan apabila terjadi pelanggaran yang berupa teguran baik lisan maupun tulisan, skorsing, penurunan pangkat atau bahkan sampai pemecatan, tergantung dari besarnya pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan. Penelitian sebelumnya membahas tentang pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan pernah dilakukan oleh Susanto (2019) serta penelitian yang dilakukan oleh Purba, *et al.* (2019) yang menghasilkan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya yang merupakan perusahaan pemerintah yang bergerak di bidang pengadaan air bersih. Peneliti tertarik meneliti di PDAM Sembada Kota Surabaya karena Surabaya merupakan salah satu kota industri yang cukup berkembang. Selain industri-industri besar juga terdapat banyak sekali industri kecil yang berkembang di Surabaya, yang tentunya memerlukan pasokan air bersih selain yang cukup untuk kebutuhan rumah tangga.

Beberapa masalah yang terungkap di PDAM Sembada Kota Surabaya di antaranya kurang maksimalnya dalam melayani pelanggan, debit air yang minim dan banyaknya keluhan pelanggan tidak mampu mendongkrak kinerja PDAM Sembada Kota Surabaya. PDAM Sembada Kota Surabaya mengaku kekurangan tenaga untuk survey meteran pelanggan. Sementara, untuk memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan, PDAM Sembada Kota Surabaya siap melayani 24 jam. Hal ini tentunya menuntut karyawan PDAM Sembada Kota Surabaya memiliki kinerja yang baik.

Agar kinerja karyawannya meningkat PDAM Sembada Kota Surabaya tentu harus selalu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawannya agar karyawan dapat bekerja dengan baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Peneliti tertarik meneliti variabel kepuasan kerja, motivasi kerja, pengawasan, dan disiplin kerja karena keempat variabel tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Pengawasan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepuasan kerja, motivasi kerja, pengawasan, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja, motivasi kerja, pengawasan, dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?
3. Manakah diantara kepuasan kerja, motivasi kerja, pengawasan, dan disiplin kerja yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara simultan kepuasan kerja, motivasi kerja, pengawasan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara parsial kepuasan kerja, motivasi kerja, pengawasan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
3. Untuk menguji dan menganalisis variabel yang berpengaruh dominan diantara kepuasan kerja, motivasi kerja, pengawasan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai kalangan, antara lain yaitu:

1. Manfaat teoritis
  - a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dan juga sebagai perbandingan dari teori yang ada dengan apa yang terjadi dalam praktek tentang motivasi kerja, pengawasan, disiplin kerja, dan kinerja karyawan.
  - b. Untuk menambah referensi perpustakaan dan memberikan tambahan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa terutama tentang motivasi kerja, pengawasan, disiplin kerja, dan kinerja karyawan.

## 2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam meningkatkan kinerja karyawannya.