

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semua perusahaan pasti memerlukan manajemen yang berkaitan dengan usaha-usaha untuk mencapai tujuan tertentu bagi perusahaan tersebut. Tidak hanya pada sektor swasta, sektor publik juga memerlukan manajemen yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada publik atau masyarakat yang memerlukan. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, tergantung oleh keberhasilan individu pada organisasi itu sendiri dalam menjalankan tugas mereka. Berbagai macam hambatan pasti akan ditemui oleh para individu organisasi untuk bisa bekerja dengan baik sehingga kinerja mereka dapat diterima dengan baik oleh perusahaan dan masyarakat yang memerlukan.

Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan aset yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujud kinerja yang optimal, untuk mencapai tujuan organisasi dalam hal ini perusahaan harus mampu menciptakan situasi dan kondisi yang mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan secara optimal, khususnya dalam hal kinerja.

Kinerja merupakan hasil akhir dari seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Penilaian kinerja bertujuan sebagai suatu dasar perencanaan dan penelitian di bidang personalia khususnya untuk penyempurnaan program dan mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, antara lain: pelatihan, motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, insentif, budaya kerja, komunikasi, jabatan, pemberian gaji karyawan, dan masih banyak yang lainnya. Semua faktor itu pasti berpengaruh ada yang dominan ada juga yang tidak. Menurut **Mangkunegara (2009)** faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah Faktor Kemampuan (*ability*) dan faktor Motivasi (*motivation*).

Menurut **Lubis (2008)**, melalui pelatihan dan motivasi akan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan. Dengan motivasi yang kuat, serta pelatihan yang maksimal diharapkan kinerja yang dihasilkan karyawan dapat meningkat sehingga tujuan atau harapan perusahaan dapat tercapai.

Melalui pelatihan para karyawan bisa terbantu mengerjakan pekerjaan yang ada, dapat pula meningkatkan prestasi kerja karyawan. Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Tujuan dari adanya pelatihan kerja karyawan adalah untuk memperbarui kemampuan karyawan dan membantu mereka untuk beradaptasi terhadap perubahan yang nantinya diharapkan akan berimbas terhadap peningkatan kinerja.

Menurut **Simamora (2006)**, orang-orang yang kompeten dapat disediakan melalui dua cara dalam organisasi. Pertama, organisasi dapat menyeleksi orang-orang terbaik yang tersedia. Kedua, orang-orang yang ada diperusahaan dapat dilatih dan dikembangkan untuk mengarahkan potensi penuh mereka. Pada



- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

intinya, kedua rancangan ini merupakan bagian dari proses yang sama karna begitu seorang individu diseleksi dia haruslah menjalani beberapa pelatihan, terlepas dari apapun kualifikasinya. Maka dari itu pelatihan karyawan harus diadakan. Program pelatihan pada intinya ditujukan untuk memperbaiki kinerja.

Selain pelatihan Motivasi kerja merupakan suatu dorongan untuk melakukan suatu pekerjaan. Motivasi kerja erat hubungannya dengan kinerja atau performansi seseorang, pada dasarnya motivasi seseorang itu berbeda-beda. Menurut **Robbins (2006)**, motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Dorongan merupakan kekuatan mental yang berorientasi pada pemenuhan harapan dan pencapaian tujuan. Dan tujuan adalah sasaran atau hal yang ingin dicapai oleh seseorang individu. Jika karyawan mempunyai motivasi kerja tinggi maka ia akan bekerja dengan keras, tekun, senang hati dan dengan dedikasi tinggi sehingga hasilnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berperan besar dalam penyediaan air yang bersih. Dengan meningkatnya jumlah penduduk yang semakin pesat maka semakin banyak pula masyarakat yang memerlukan fasilitas air bersih dari Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar. Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar adalah salah satu instansi yang tak terlepas dari permasalahan kinerja karyawannya, sebagai salah satu perusahaan yang berorientasi pada keuntungan dan merupakan perusahaan yang bergerak di sektor pelayanan publik

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maka karyawan dituntut untuk selalu bekerja dengan cepat, efektif, dan efisien. Untuk itu, tuntutan akan kinerja yang tinggi terhadap para karyawan dalam bekerja sangat dibutuhkan untuk mencapai target perusahaan.

Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar sangat membutuhkan kinerja yang tinggi dari karyawan untuk menghadapi dinamika kerja dengan terus menerus berupaya mengembangkan inovasi serta kreativitas sumber daya manusia dengan mengembangkan etos kerja yang profesional guna meningkatkan nilai tambah dan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Kampar.

Berdasarkan data pengaduan pelanggan dalam beberapa tahun terakhir terhadap perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar baik melalui media sosial atau langsung kepada perusahaan, kebanyakan pelanggan mengeluhkan kontinuitas air yang tidak lancar, rendahnya kualitas air diwaktu hujan, banyaknya pelanggan yang tidak mendapatkan air di jam-jam puncak, kurang tanggapnya karyawan terhadap suatu masalah pendistribusian air bersih, dan lambatnya penanggulangan pipa yang bocor.

Motivasi yang dimiliki oleh karyawan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar tergolong masih kurang baik karena masih ada karyawan yang telat datang, tidak menggunakan seragam sesuai ketentuan perusahaan, adanya karyawan yang meninggalkan perusahaan sebelum jam pulang. Jika karyawan mempunyai motivasi kerja tinggi maka ia akan bekerja dengan keras, tekun, senang hati dan dengan dedikasi tinggi sehingga hasilnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Berikut ini adalah data target dan realisasi pelanggan dalam beberapa tahun terakhir:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1 : Target dan Realisasi Layanan Pelanggan PDAM Tirta Kampar Tahun 2014-2017

Tahun	Target Layanan (Jiwa)	Realisasi (Jiwa)	Persentase
2014	7.000	5.684	8.40%
2015	8.000	6.208	7.86%
2016	9.000	7.645	8.65%
2017	10.000	8.366	8.11%

Sumber: PDAM Tirta Kampar, 2018.

Berdasarkan Tabel 1.1 target dan realisasi layanan pelanggan selalu mengalami fluktuatif. Pada tahun 2014 target 7000 yang terealisasi 5.684 dengan persentase 8.40%. Pada tahun 2015 target 8000 yang terealisasi 6.208 dengan persentase 7.86%. Pada tahun 2016 target 9000 yang terealisasi 7.645 dengan persentase 8.65%. Pada tahun 2017 target 10000 yang terealisasi 8.366 dengan persentase 8.11%.

Dari Tabel 1.1 terlihat bahwa dari tahun 2014-2017 target dan realisasi layanan pelanggan selalu mengalami fluktuasi. Melihat target dan realisasi layanan pelanggan selalu mengalami fluktuasi, maka perusahaan harus mampu mengatasi masalah ini agar tercapainya target yang telah ditetapkan perusahaan. Karna apabila masalah ini tidak terealisasi dengan baik maka akan berakibat buruk pada perusahaan tersebut kedepannya.

Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar dalam beberapa tahun terakhir selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan meningkatkan sarana dan prasarana. Dalam melaksanakan operasional dan pemeliharaan sarana dan prasarana PDAM telah menambah 2 unit/cabang sehingga dapat menambah pelanggan, mengganti secara bertahap pipa ACP dengan pipa PVC, meningkatkan pengawasan terhadap air baku dan kualitas air, mengganti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mesin yang sudah lama dengan mesin yang baru agar dapat menyalurkan air lebih cepat ke pelanggan.

Berikut ini adalah jumlah karyawan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar berdasarkan jenjang pendidikan terakhir.

Tabel 1.2: Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar Tahun 2014-2017

No	Jenjang Pendidikan Terakhir	Jumlah Pertahun (orang)			
		2014	2015	2016	2017
1	SMP/ Sederajat	2	2	2	4
2	SMA/ Sederajat	56	55	66	71
3	D3	3	3	3	4
4	SI	9	11	16	17
	Jumlah	70	71	87	96

Sumber: PDAM Tirta Kampar, 2018.

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat selama empat tahun terakhir jumlah pendidikan karyawan S1 pada perusahaan daerah air minum Tirta Kampar cenderung mengalami peningkatan. Dimana pada tahun 2014 dengan jumlah karyawan 70 orang, dengan pendidikan SMP sebanyak 2, SMA 56, D3 3, dan S1 9 orang. Sedangkan tahun 2015 dengan jumlah karyawan 71 orang, dengan pendidikan SMP sebanyak 2, SMA 55, D3 3, dan S1 11 orang. Kemudian pada tahun 2016 dengan jumlah karyawan 87 orang, dengan pendidikan SMP sebanyak 2, SMA 66, D3 3, dan S1 16 orang. Begitu pula pada tahun 2017 dengan jumlah karyawan 96 orang, dengan pendidikan SMP sebanyak 4, SMA 71, D3 4, dan S1 17 orang.

Dari Tabel 1.2 dapat kita lihat jumlah karyawan berdasarkan jenjang pendidikan terakhir pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada beberapa tahun terakhir lebih dominannya jumlah karyawan dengan jenjang pendidikan SMA/ Sederajat, sedangkan jenjang pendidikan S1 hanya sedikit.

Dilihat dari data diatas perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar memiliki karyawan dengan pendidikan SMA lebih banyak dibandingkan dengan pendidikan SI. Oleh karna itu, perusahaan perlu memberikan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan serta memotivasi karyawannya dengan tujuan karyawan agar lebih meningkatkan kinerjanya sehingga akan lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Berikut ini adalah kegiatan pelatihan yang rutin dilakukan oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar.

Tabel 1.3: Nama -Nama Pelatihan Yang Diikuti Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar

Nama Pelatihan	Jumlah Karyawan	Jumlah Peserta
Bimtek Supervisi pemasangan jaringan pipa AM	96	6
Perhitungan dan penetapan tarif air	96	3
Hubungan langganan dan pemasaran	96	3
Peningkatan kinerja PDAM	96	12
Pelatihan SAK ETAP (Laporan Keuangan)	96	2
Pengawasan kualitas air	96	4
Pelatihan non revenue water (Kebocoran)	96	15

Sumber: PDAM Tirta Kampar, 2018.

Pada Tabel 1.3 terlihat bahwa karyawan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar telah mengikuti pelatihan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Adapun pelatihan yang diikuti karyawan ada 7 jenis pelatihan, dari 96 jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan hanya 45 karyawan. Pelatihan ini menunjukkan bahwa perusahaan dan para karyawan mulai menyadari betapa

pentingnya pelatihan yang diberikan. Akan tetapi tidak semua karyawan yang ada di perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta kampar yang mendapatkan pelatihan hanya sebagian saja yang ditentukan oleh perusahaan. Karna pelatihan akan meningkatkan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kuantitas dan kualitas karyawan.

Berdasarkan fenomena diatas ternyata masalah tenaga kerja yang merupakan aset yang terpenting bagi perusahaan, sehingga dengan adanya program pelatihan dan motivasi kerja merupakan salah satu cara meningkatkan kinerja dan dapat meminimalisir kinerja yang tidak optimal, mengingat pentingnya masalah tersebut, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat rumusan masalah yang diambil, yaitu :

1. Apakah pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar?
3. Apakah pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan pada perusahaan daerah air minum Tirta Kampar adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran khususnya untuk bagian sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan yang dapat berguna bagi kemajuan perusahaan.
2. Bagi pihak penulis
Memberi kesempatan kepada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini. Selain itu diharapkan dapat menambah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wawasan, khususnya mengenai terhadap kinerja. pengetahuan tentang manajemen sumber daya, pelatihan dan motivasi karyawan.

3. Bagi pihak pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan pelatihan dan motivasi kerja karyawan terhadap kinerja.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk dapat mengetahui isi penelitian ini, maka secara singkat akan disusun dalam 6 bab, yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan Bab pendahuluan dimana dalam Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang lokasi penelitian. jenis dan sumber data, metodologi pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan yang berisi tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan mengemukakan tentang pembahasan dari penelitian ini.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil analisis dan saran yang diajukan sehubungan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis.