

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebuah perusahaan dapat dikatakan sukses dan maju jika perusahaan memiliki sumber daya manusia yang memadai. Seiring dengan perkembangan pengetahuan teknologi dan sumber daya manusia serta perkembangan lingkungan dan persaingan usaha yang semakin kompetitif, saat ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan. Dimana di perusahaan, teknologi sains, dan sumber daya manusia serta perkembangan lingkungan dan persaingan usaha dituntut untuk mendapatkan pengetahuan lebih untuk memberikan informasi yang dapat dijadikan pengetahuan yang dapat berjalan untuk pengetahuan serta keberhasilan perusahaan dalam pengembangan lingkungan dan persaingan usaha yang dapat bersaing di pasar. serta keberhasilan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya yang berada dalam sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas. membuat Pegawai bekerja secara optimal. Dengan kinerja Pegawai yang baik, diharapkan perusahaan akan mampu bersaing dengan perusahaan lain sehingga diakui bahwa perusahaan memiliki kinerja perusahaan yang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara bersama HRD yang dilakukan penulis terhadap Pegawai PDAM Way Rilau Bandar Lampung, tampak pengurus utama PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

Kinerja adalah hasil perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu menurut Kasmir (2019). Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) menyatakan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas

kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

Hasil kerja adalah hasil yang diperoleh oleh seorang Pegawai dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan persyaratan pekerjaan atau standar kinerja. Seorang Pegawai dikatakan telah berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja yang baik jika hasilkerja yang diperoleh lebih tinggi dari kinerja standar. Sementara itu, menurut Risky Nur Adha (2019), kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*. Dua faktor mempengaruhi kinerja Pegawai, yaitu faktor-faktor dalam Pegawai dan faktor-faktor dalam pekerjaannya. Faktor-faktor yang ada pada pegawai adalah kecerdasan (IQ), keterampilan khusus, usia, jenis kelamin, tahun pelayanan, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja. Kinerja adalah hasil kerja dalam kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dampak positif dari pegawai yang memiliki kinerja tinggi adalah pegawai akan memiliki rasa tanggung jawab untuk bekerja sama dan menghasilkan pekerjaan sesuai dengan kualitas pekerjaan. Dampak negatif pegawai yang memiliki kinerja rendah dapat menyebabkan gangguan dan hambatan serta memiliki kualitas kerja yang buruk. Kinerja yang tinggi membuat individu peduli dengan nasib perusahaan dan berusaha melakukan yang lebih baik sehingga dengan kinerja pegawai yang tinggi dimungkinkan untuk menghindari terjadinya sesama pegawai.

Masalah kinerja pegawai yang rendah dan tidak stabil terjadi di salah satu perusahaan PDAM Way Rilau Bandar Lampung, yang merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang distribusi air bersih, kinerja yang rendah dikarenakan pegawai untuk bekerja bukan di bidangnya, yang berlokasi di Jl. P. Emir Moh. Noer No.11a, Sumur Putri, Kec. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35211. Di PDAM Way Rilau Bandar Lampung Sistem penyediaan

sarana dan prasarana air bersih di Kota Bandar Lampung telah dikelola sejak era pemerintahan Belanda, yaitu pada tahun 1917 dengan memanfaatkan Mata Air "Way Rilau". Hasil wawancara dengan HRD PDAM Way Rilau Bandar Lampung terkait kinerja Pegawai PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

Pegawai dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dengan rekan kerja dan kerja sama antar Pegawai telah terjalin dengan baik. Berdasarkan indikator jurnal Dwi Irvianti dan hasil penelitian PDAM Way Rilau Bandar Lampung, penulis mengasumsikan bahwa kinerja di PDAM Way Rilau baik karena hasil kinerja penelitian yang positif. Untuk meningkatkan kinerjanya, PDAM Way Rilau Bandar Lampung telah menerapkan sistem penilaian kinerja untuk masing-masing dengan standar penilaian yang telah ditentukan. Berikut tabel 1.1 Mengenai Standar Penilaian Kinerja Pegawai PDAM Way Rilau.

**Tabel 1.1 Standar Penilaian Kinerja Pegawai PDAM Way Rilau**

No	Aspek	Surat Berikut	Lingkup (%)	Deskripsi
1	Orientansi Layanan	A	100 - 91	Bagus Sekali
		B	90 - 81	Bagus
		C	80 - 71	Cukup
		D	70 - 50	Buruk
2	Tanggung Jawab	A	100 - 91	Bagus Sekali
		B	90 - 81	Bagus
		C	80 - 71	Cukup
		D	70 - 50	Buruk
3	Komitmen	A	100 - 91	Bagus Sekali
		B	90 - 81	Bagus
		C	80 - 71	Cukup
		D	70 - 50	Buruk
4	Disiplin	A	100 - 91	Bagus Sekali
		B	90 - 81	Bagus
		C	80 - 71	Cukup
		D	70 - 50	Buruk

5	Koperasi	A	100 - 91	Bagus Sekali
		B	90 - 81	Bagus
		C	80 - 71	Cukup
		D	70 - 50	Buruk

Sumber : PDAM Way Rilau Bandar Lampung 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 PDAM Way Rilau Bandar Lampung telah menerapkan standar penilaian kinerja untuk menilai kinerja Pegawai yang terdiri dari beberapa bidang kinerja. Setiap area kinerja memiliki rentang peringkat 91-100 dan dinilai pada skala 50-70 dengan deskripsi dari sangat baik hingga buruk.

**Tabel 1.2 Hasil Penilaian Kinerja Pegawai PDAM Way Rilau**

No	Elemen Untuk Menilai	Tahun 2020	Golongan
1	Orientasi Layanan	82,5	B
2	tanggung jawab	83,0	B
3	Komitmen	74,8	C
4	Disiplin	71,5	C
5	Koperasi	80,3	B

Sumber : PDAM Way Rilau Bandar Lampung 2020

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, menunjukkan bahwa kinerja Pegawai PDAM Way Rilau Bandar Lampung telah mencapai standar dimana hasil evaluasi penelitian orientasi pelayanan dinyatakan baik karena ada keinginan untuk membantu kebutuhan pelanggan. Integritas dinyatakan baik karena dapat bertanggung jawab atas hasil kerja. Komitmen dinyatakan tidak menguntungkan karena kurangnya keinginan dari atasan untuk memperhatikan pegawai di perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kerjasama yang baik dapat membuat antusiasme di tempat kerja. Dari penjelasan di atas, hal ini perlu ditingkatkan lagi karena belum mencapai target kerja yang diharapkan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan

masih membutuhkan upaya yang dapat meningkatkan kinerja Pegawai untuk mencapai target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kinerja Pegawai, dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja Pegawai masih belum tinggi, yaitu Pegawai belum rajin melakukan pekerjaan, misalnya atasan memberikan tugas kepada Pegawai, Pegawai selalu mengeluh dan tidak aktif dalam melakukan tugas-tugas tersebut dikarenakan di luar bidang yang di tekuni dan tidak selalu belajar dari kesalahan yang dilakukan. Kurangnya antusiasme pegawai dalam bekerja dimana Pegawai tidak berinisiatif di kantor dan tidak memiliki kemauan untuk mempelajari hal-hal baru di kantor dan Pegawai tidak senang terlibat dalam kegiatan di kantor. Kurangnya inspirasi pegawai untuk bekerja, misalnya saat rapat kantor, Pegawai tidak memberikan masukan atau saran kepada atasan agar tidak ada kemajuan bagi Pegawai atau perusahaan. Tidak sepenuhnya berkonsentrasi di tempat kerja di mana Pegawai bermain media sosial dan kurang tidur sehingga di tempat kerja Pegawai tidak fokus.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pegawai adalah Self Efficacy atau self efficacy. Self-efficacy mempengaruhi inovasi, ketidakseimbangan yang diberikan kepada pegawai jika atasan akan puas dengan kemampuan pegawai mereka jika inovasi yang tinggi akan memberikan self-efficacy yang baik akan menciptakan keterlibatan yang baik. Menurut Ardanti dan Rahardja (2017) menyatakan bahwa self-efficacy adalah perilaku positif untuk tujuan perusahaan, pegawai dengan self-efficacy yang baik bukanlah bantuan emosional sementara pegawai yang memiliki self-efficacy yang buruk hanya khawatir tentang masalah bahwa pekerjaan mereka akan gagal, menurut Ngr et al (2017), Self-Efficacy adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk bekerja di lingkungan yang ada.

Self-efficacy di perusahaan, yaitu: Tentang self-efficacy. Berdasarkan wawancara dengan HRD, masalah yang muncul di perusahaan PDAM, yaitu Pegawai yang

memiliki Self Efficacy rendah. Pegawai dengan self-efficacy yang rendah akan menyebabkan orang tidak percaya diri dalam kemampuan mereka untuk bekerja dan pada akhirnya tidak dapat menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang mereka hadapi sehingga hasilnya akan kurang optimal. Misalnya, beberapa Pegawai merasa bahwa mereka tidak sesuai dengan Pegawai kemampuan mereka di tempat kerja, mereka tidak ada kepercayaan diri dikarenakan adanya beberapa faktor misal mereka bekerja di bagian umum tetapi di berikan tugas bekerja di lapangan membantu atau melihat pekerja lapangan Pegawai tidak dapat menyesuaikan diri di tempat kerja, seperti masalah pribadi sehingga mereka dibawa ke tempat kerja, Pegawai terlalu percaya diri dalam pekerjaan mereka sehingga mereka tidak memenuhi harapan.

Selain faktor Self Efficacy yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu Komitmen Organisasi. Komitmen terhadap suatu organisasi adalah aspek penting bagi suatu organisasi. Komitmen organisasi adalah suatu kondisi di mana seseorang sebagai Pegawai memiliki pihak penuh kepada perusahaan, baik dalam tugas, tujuan, hingga loyalitasnya dengan mempertahankan dirinya sebagai anggota Pegawai organisasi atau perusahaan. Menurut Prasadja Ricardianto (2018), Komitmen Organisasi adalah keinginan seorang pekerja untuk bertahan menjadi bagian dari sebuah organisasi sementara menurut Fauzi (2016) yang mengatakan bahwa komitmen organisasi adalah sikap loyalitas seorang pegawai.

Komitmen organisasi di perusahaan Berdasarkan wawancara peneliti dengan HRD tentang Komitmen Organisasi yang ditemukan di PDAM Way Rilau Bandar Lampung, akhir-akhir ini, Pegawai yang ingin tinggal di perusahaan menurun karena kurangnya kenyamanan Pegawai terhadap perusahaan dan Pegawai yang telah pindah atau dipindahkan ke perusahaan lain, membuat Pegawai ini tidak memiliki komitmen atau loyalitas kepada perusahaan dan tidak dapat mempertahankan dirinya sebagai anggota Pegawai perusahaan. Berdasarkan

fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"PENGARUH SELF EFFICACY DAN KOMITMEN ORGANISASI DIPDAM WAY RILAU BANDAR LAMPUNG"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apa efek Self Efficacy terhadap Kinerja Pegawai di PDAM Way Rilau BandarLampung?
2. Apa dampak Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di PDAM Way RilauBandar Lampung?
3. Apa efek Self Efficacy dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di PDAMWay Rilau Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup penelitian ini adalah Pegawai tetap yang bekerja di PDAM Way Rilau BandarLampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Self Efficacy dan Komitmen Organisasi serta Kinerja pegawai di PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup penelitian ini adalah perusahaan PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilakukan pada bulan Desember 2021 - Februari 2022.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia, Self Efficacy, Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efek Self Efficacy terhadap Kinerja Pegawai di PDAM Way Rilau Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di PDAM Way Rilau Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui efek Self Efficacy dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Peneliti**

Dapat menjadi bahan pembelajaran dan mengimplementasikan pengetahuan manajemen, khususnya dalam manajemen Sumber Daya Manusia.

### **1.5.2 Perusahaan**

Hasil penelitian ini sebagai masukan bagi PDAM Way Rilau Bandar Lampung untuk mengetahui efek Self Efficacy dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai



### **1.5.3 Institusi**

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lebih lanjut dan dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa depan.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Dalam penelitian ini, diskusi dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi-materi berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penulisan sistematis tentang "Pengaruh Self Efficacy dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Perusahaan PDAM Way Rilau Bandar Lampung".

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi teori yang berkaitan dengan Self Efficacy, Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai, kerangkakerja dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, kependudukan, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, dan pengujian hipotesis mengenai Self Efficacy, Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai di PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, penulis menjelaskan hasil dan pembahasan Self Efficacy, Komitmen Organisasi, dan Kinerja Pegawai di PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait dan bagi pembaca pada umumnya.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**