

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat dicapai baik melalui organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting, diantaranya unsur sumber daya manusia. Walaupun didukung oleh sarana dan pasarana yang baik namun tidak didukung oleh sumber daya manusia maka kegiatan dalam sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan dalam sebuah organisasi. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat sehingga diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Balangan Menjadi Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan, dimana kondisi pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Balangan masih dengan bentuk hukum Perusahaan Umum Daerah dinilai belum optimal. Perubahan ke bentuk hukum Perusahaan Perseroda tidak lain untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan maksimal dimana Perusahaan Air Minum Kabupaten Balangan akan tunduk pada UU Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan peraturan pelaksanaannya. Selain itu, dengan bentuk hukum Perusahaan Perseroda, Perusahaan dikehendaki

mampu untuk mengembangkan bisnisnya tanpa mengenyampingkan aspek peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pengelolaan lingkungan yang baik dengan menerapkan *Good Corporate Governance* dalam prinsip-prinsip pengembangan perusahaan menuju pada peningkatan layanan air bersih pada masyarakat dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih dilakukan oleh Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan, yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai saran penyedia air bersih yang diawasi dan di monitor oleh aparat - aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Di Kabupaten Balangan sendiri memiliki sebuah Perusahaan Perseroan Daerah Pt. Air Minum Sanggam Balangan yang dibentuk berdasarkan Berita Acara Pemisahan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan PDAM Kabupaten Balangan beserta Penyerahan Aset dan Personilnya tanggal 6 April 2004. Salah satu tujuan dibentuknya Pt. Air Minum Sanggam Kabupaten Balangan itu sendiri ialah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan daerah.

Kinerja kelembagaan adalah peran aktif manusia yang ada didalamnya yang ditunjukan oleh adanya hasil dari pelaksanaan beban kerja. Kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh 1 2 seorang

pegawai dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya (Mangkunegara, 2016). Gibson (2015) menyatakan bahwa kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, kinerja dinyatakan baik dan sukses apabila tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu prioritas yang cukup penting untuk diamati, dievaluasi serta menjadi perhatian utama dalam pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan yang diberikan kepada individu atau kelompok pegawai, karena berkaitan dengan pencapaian kualitas, kuantitas, dan target kerja yang diberikan oleh perusahaan/organisasi dalam rangka pencapaian atau perwujudan tujuan, visi dan misi.

Kinerja karyawan dapat diukur dari indikator kinerja yang merupakan tolak ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja karyawan, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja karyawan sehingga organisasi dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kinerja dan mengambil keputusan sehingga organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Pencapaian tujuan melalui kinerja, baik itu individu atau kelompok organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu melaksanakan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat bagi masyarakat tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta bagaimana

menyikapi dinamika nilai positif dalam memberikan pelayanan yang baik bagi peningkatan pelayanan.

Berdasarkan observasi dilapangan diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan di antaranya adalah :

1. Penanganan keluhan pelanggan yang lambat. Meskipun sistem pengaduan pelanggan sudah tersedia, namun dalam praktiknya penanganan keluhan belum sepenuhnya dirasakan oleh pelanggan. Keluhan pelanggan pada umumnya berkaitan dengan gangguan distribusi air, kualitas air, kebocoran pipa, serta permasalahan administrasi. Adanya penumpukan laporan keluhan pelanggan yang harus ditangani oleh petugas teknis, hal ini menyebabkan tidak semua keluhan dapat segera ditindaklanjuti dalam waktu yang singkat. Akibatnya, pelanggan harus menunggu lebih lama hingga keluhan mereka mendapatkan penanganan dari pihak PT. Air Minum Sanggam Balangan. *(Sumber : Hasil Pengamatan Peneliti)*
2. Disiplin karyawan masih rendah. Masih ditemukan pegawai yang kurang disiplin dalam mematuhi jam kerja maupun kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Seperti yang kita ketahui, jam kerja di suatu instansi biasanya dimulai pada pukul 08.00 WITA sampai 16.00 WITA, namun karyawan yang bekerja di PT. Air Minum Sanggam Balangan ada yang datang jam 09.00 atau jam 10.00. *(Sumber : Hasil Pengamatan Peneliti)*
3. Masih kurangnya jumlah karyawan dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan yang harus dilaksanakan. Dalam pelaksanaan pekerjaan di

lapangan, petugas tidak hanya bertugas melakukan pengecekan dan perbaikan jaringan distribusi air, tetapi juga harus menangani laporan gangguan pelanggan yang jumlahnya cukup banyak. (*Sumber : Hasil Pengamatan Peneliti*)

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai **“Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai, maka penulis memfokuskan penelitian ini menurut Robbins (Novia et al., 2021, p. 6). Yang mengemukakan bahwa ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu :

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas Kerja
3. Ketepatan Waktu
4. Efektivitas
5. Komitmen

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan?

2. Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan?

D. Tujuan Penulisan

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan
2. Untuk Mengetahui Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan?

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diharapkan peneliti dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah dapat memberikan tambahan suatu pengetahuan serta wawasan akademik bagi pembacanya dalam bagian pengetahuan tentang Bagaimana Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan?.

2. Manfaat Praktis

Manfaat dalam penelitian ini adalah dapat menjadikan sebagai bahan masukan bagi lembaga instansi ataupun organisasi yang mempunyai bagian penilaian dan evaluasi kinerja aparatur di dalamnya sebagai acuan untuk meningkatkan suatu citra bagi lembaga instansi ataupun organisasi yang sedang berkembang tersebut.