

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan saat ini menghadapi beragam tantangan dalam memasuki era globalisasi. Era ini pun akhirnya menimbulkan sebuah kompetisi yang berat di antara perusahaan. Hal ini secara tidak langsung akan mendorong perusahaan untuk tetap mempertahankan diri di tengah persaingan tersebut.

Keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) di dalam suatu organisasi merupakan aset yang paling penting dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan dibandingkan aset lainnya. Oleh karena itu Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penentu berhasil tidaknya suatu tujuan organisasi yang akan dicapai.

Sebuah perusahaan mengharapkan agar tujuan yang telah ditetapkan di awal dapat tercapai dengan baik dan maksimal, dalam mencapai hal tersebut maka perlu di berikan perhatian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, kinerja karyawan bukanlah suatu kebetulan saja tetapi banyak faktor yang mempengaruhinya, diantaranya adalah Gaya Kepemimpinan, Komunikasi dan Motivasi kerja.

Kinerja sangat penting didalam sebuah perusahaan, karena sebuah perusahaan bisa berjalan atau beroperasi dengan baik hanya jika diikuti dengan kinerja yang baik dari setiap sumber daya manusia yang ada dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan tersebut. Selain itu kinerja juga dapat diartikan sebagai

hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Menurut Prawirosentono (2008) kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau dari kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja seseorang dalam perusahaan diantaranya adalah faktor Gaya Kepemimpinan, Komunikasi dan Motivasi Kerja, ketigannya sangat diperlukan karena tanpa ketiga faktor tersebut maka sumberdaya manusia yang ada tidak bisa dikelola dengan baik sehingga menyebabkan kinerja memburuk dan proses pencapaian tujuan dalam suatu organisasi tidak bisa maksimal.

**Gaya kepemimpinan** (Style of Leadership) adalah suatu pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan kepentingan individual dengan kepentingan organisasi dalam mewujudkan motivasi karyawan yang diharapkan menghasilkan produktivitas. Gaya kepemimpinan bertujuan untuk mendorong gairah kerja, kepuasan kerja, dan produktivitas kerja karyawan yang tinggi, agar dapat mencapai tujuan organisasi yang maksimal.

Tidak hanya faktor Gaya Kepemimpinan saja yang perlu diperhatikan oleh perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan, akan tetapi perusahaan juga harus memperhatikan faktor Komunikasi.

**Komunikasi (*Comunication*)** adalah "suatu proses dalam mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain". Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal.

Tidak hanya faktor Komunikasi saja yang perlu diperhatikan oleh perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan, akan tetapi perusahaan juga harus memperhatikan faktor motivasi. Kurangnya motivasi kerja dari karyawan dan pimpinan perusahaan akan menghambat kinerja karyawan dan juga membuat suasana kerja tidak kondusif, untuk itu agar bisa menumbuhkan motivasi kerja dalam suatu organisasi dibutuhkan suatu komunikasi yang intensif antara karyawan dengan pimpinan maupun antar sesama karyawan.

**Motivasi (*Motivation*)** adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Tiga elemen utama dalam definisi ini adalah intensitas, arah, dan ketekunan. Gibson et al. (2010) menyatakan bahwa motivasi merupakan konsep yang digunakan untuk menggambarkan dorongan-dorongan yang timbul pada atau dalam diri seorang individu yang kemudian menggerakkan dan mengarahkan perilakunya.

Dewasa ini, badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD) merupakan pelaku ekonomi di Indonesia yang ikut serta berperan aktif dalam pembangunan Nasional khususnya dalam sektor perindustrian yang menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat. Salah satu badan usaha milik daerah (BUMD) Kabupaten Ponorogo yang masih beroperasi hingga saat ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bergerak dalam bidang penyediaan air bersih untuk masyarakat di daerah Kabupaten Ponorogo, di Kabupaten Ponorogo sendiri terdapat 13 unit Depo kantor PDAM yang tersebar di berbagai wilayah di Kabupaten Ponorogo, salah satunya adalah kantor unit pusat PDAM Kabupaten Ponorogo ini yang terletak di Jln.Pramuka No. 21, Babadan Kabupaten Ponorogo.

Peluang untuk semakin mengembangkan dan meningkatkan kualitas dari BUMD ini sangat besar, hal ini dikarenakan tidak adanya pesaing dengan usaha sejenis di Kabupaten Ponorogo baik dari sektor swasta maupun dari sektor perseorangan, namun untuk mewujudkan itu semua butuh kejasama yang baik antar stakholder yang terlibat didalamnya, selain itu peningkatan kualitas kinerja daripada karyawan di kantor PDAM Kabupaten Ponorogo juga harus di tingkatkan, hal ini perlu dilakukan agar kualitas pelayanan kepada konsumen juga akan semakin baik, selama ini pihak PDAM Kabupaten Ponorogo telah melakukan pembinaan dengan baik kepada karyawannya sehingga pelayanan kepada konsumen juga akan semakin meningkat, hal ini terbukti dengan semakin banyaknya masyarakat di Kabupaten Ponorogo yang menggunakan jasa

penyediaan air bersih dari PDAM Kabupaten Ponorogo ini, data yang ada pada tahun 2015 ini terdapat 6.091 konsumen yang menggunakan jasa ini.

Secara langsung semakin bertambahnya konsumen PDAM Kabupaten Ponorogo maka profit yang didapatkan juga akan semakin meningkat sehingga hal ini akan memberikan sumbangsi yang semakin besar pula kepada Pendapat Asli Daerah (PAD) Kabupaten Ponorogo. Kesemua itu tidak terlepas dari kinerja para karyawan di kantor PDAM Kabupaten Ponorogo ini, faktor gaya kepemimpinan yang diterapkan, komunikasi dan motivasi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja para karyawan, dari pengamatan sementara di lokasi penelitian terlihat beberapa karyawan kurang bergairah di dalam mengerjakan tugas-tugasnya, ketika pimpinan tidak ada di kantor banyak waktu kosong yang di gunakan karyawan untuk bersantai di bandingkan mengerjakan hal-hal positif, selain itu ada beberapa pekerjaan yang masih tertunda terutama di bagian pelayanan teknik dan perbaikan di karenakan kurangnya semangat kerja para karyawannya dan juga masih sering terjadinya miscommunication antar bagian yang mengakibatkan tugas tidak terlaksana dengan baik, jika hal ini terus di biarkan secara berkelanjutan maka secara langsung kinerja para kaaryawan akan menurun dan juga menghambat tujuan perusahaan yang telah di tetapkan, mengingat begitu pentingnya faktor Gaya Kepemimpinan, Komunikasi dan Motivasi untuk menghasilkan kinerja yang optimal dalam perusahaan maka penulis tertarik untuk mengambil judul “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN PONOROGO”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun ke dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh antara gaya kepemimpinan, komunikasi dan motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo ?
- b. Apakah terdapat pengaruh antara gaya kepemimpinan, komunikasi dan motivasi secara silmutan terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo ?
- c. Variabel manakah di antara gaya kepemimpinan, komunikasi dan motivasi yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Mengingat permasalahan yang ada sangat luas, dan supaya penulis proposal akan lebih terarah, maka penulis melakukan pembatasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini terbatas pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terutama mengenai pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi dan motivasi terhaap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, peneliti mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara gaya kepemimpinan, komunikasi dan motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara gaya kepemimpinan, komunikasi dan motivasi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo
- c. Untuk Mengetahui variabel manakah di antara gaya kepemimpinan, komunikasi dan motivasi yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Pihak Perusahaan :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menghadapi masalah mengenai kinerja karywan.

2. Bagi Peneliti :

Meningkatkan kemampuan untuk menganalisis permasalahan yang ada dalam dunia manajemen perusahaan serta untuk menerapkan ilmu-ilmu atau teori-teori yang didapat dari meja perkuliahan ke dalam kehidupannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan referensi dalam melakukan kajian atau penelitian dengan pokok permasalahan yang sama, serta sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan langsung dengan penelitian ini.

Mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan sampai seberapa jauh teori-teori yang sudah ditetapkan pada kasus di lapangan sehingga hal-hal yang masih kurang dapat diperbaiki.

4. Bagi Pihak Lain :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat menambah informasi dan pengetahuan yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan, komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan.