

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia adalah sesuatu yang berperan penting untuk mengatur, mengelola dan mencapai tujuan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari kinerja karyawan yang diharapkan mampu mencapai tujuan perusahaan secara maksimal. Karyawan yang mempunyai kecakapan dalam menjalankan tugasnya akan dapat membantu perusahaan berkembang dengan pesat. Sehingga komunikasi dan kompetensi merupakan faktor yang berpengaruh serta berperan penting untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2013:2) manajemen sumber daya manusia adalah pengagendaaan, pengorganisasian, koordinasi, aktualisasi dan pengendalian akuisisi, training, kompensasi, integrasi, penahanan dan pemisahan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Secara teoritis, Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas kerja yang diterima karyawan dalam melaksanakan kewajibannya sesuai tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Dengan kata lain, kualitas berarti tingkat baik buruknya hasil yang diperoleh dan kuantitas merupakan jumlah yang diperoleh dari hasil kerja. Para karyawan diberikan tugas dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa tugas yang diterapkan dengan baik pada tantangan yang ada, menghasilkan kualitas dan kuantitas hasil yang baik.

Salah satu perusahaan yang perlu tampil yaitu Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang. Karyawan harus berperilaku profesional dan berkewajiban dalam melakukan tugasnya. Dengan demikian, layanan yang ditawarkan terwujud.

Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang pada awalnya bernama PDAM Kabupaten Malang berdiri sejak 4 Juni 1981 adalah Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Malang yang berkiprah di bidang jasa air bersih untuk warga Kabupaten Malang.

Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang sebagai lembaga penyedia jasa layanan publik yang menjalankan tugas dan tanggung jawab terkait pengelolaan air minum untuk warga diupayakan untuk mendapat kinerja terbaik dari karyawan sebab akan dihadapkan pada ketentuan untuk terus memberi pelayanan yang unggul guna menaikkan kepuasan konsumen.

Proses pengolahan yang terjadi di Perumda Tirta Kanjuruhan meliputi sumber air yang diolah terlebih dahulu oleh bagian produksi kemudian dilakukan proses penyaluran oleh bagian transmisi dan distribusi kepada para pelanggan atau konsumen. Setelah proses pendistribusian kepada pelanggan atau konsumen baru akan dikenakan tarif sesuai banyaknya penggunaan air oleh masyarakat.

Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang di dalam memberikan pelayanan untuk pelanggan membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang kompeten dan harus mampu mengembangkan tingkat pelayanannya. Kinerja karyawan yang tinggi dapat dicapai apabila semua komponen yang ada dalam perusahaan

terkonsolidasi dengan efisien dan sanggup mengerjakan perannya sesuai kepentingan dan kemauankonsumen. Oleh sebab itu diharapkan adanya dukungan komunikasi dan kompetensi untuk menaikkan kinerja karyawan tersebut. Komunikasi dan kompetensi yang kompeten membuktikan bahwa perusahaan dioperasikan dengan baik dan secara haikiki akan menghasilkan kepemimpinan yang efisien.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan membutuhkan komunikasi agar dapat bekerja lebih efektif. Mengingat pentingnya karyawan dalam suatu perusahaan, mereka harus lebih memperhatikan tugas-tugas yang dibebankan untuk mencapai tujuan perusahaan. Komunikasi yang baik di tempat kerja memungkinkan karyawan untuk melakukan tugas mereka lebih efektif dan efisien. Di sisi lain, ketika komunikasi kerja buruk akan menyebabkan ketidakefisienan dan kurang optimal dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Ada beberapa kendala komunikasi pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang. Berdasarkan hasil survey menunjukkan adanya komunikasi yang belum berjalan secara maksimal dalam perusahaan.

Komunikasi adalah proses penyampaian dan perolehan pesan yang menyangkut dua orang atau lebih. Di dunia bisnis, seorang komunikator yang baik diharuskan mempunyai kecakapan komunikasi yang baik dan pandai mengkomunikasikan pesan bisnis menggunakan beberapa alat dan media komunikasi yang ada.

Menurut Thoha (2012:167) mengemukakan bahwa “Komunikasi adalah pengiriman dan perolehan pesan atau berita antar satu sama lain”.

Komunikasi yang berhasil tidak terjadi jika pembawa pesan tidak menyampaikan pesan dengan benar dan penerima pesan tidak menerima pesan dengan benar dan penerima pesan tidak menerima pesan dalam bentuk yang terdistorsi. Komunikasi meliputi ekspresi wajah, intonasi, jeda, suara, dan lain-lain.

Purwanto (2011) mengemukakan bahwa terdapat beberapa peran atau bidang tanggung jawab dalam suatu struktur organisasi, masing-masing dengan batasan tanggung jawab dan wewenang. Mengacu pada transfer informasi dari bawahan kepada manajer dan sebaliknya. Arus informasi dalam komunikasi dibedakan menjadi komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

Komunikasi mencakup kegiatan yang memfasilitasi hubungan antar pemimpin dan bawahan. Mengingat pentingnya peran tersebut maka komunikasi harus optimal agar pesan dan maksud yang disampaikan oleh seseorang dapat diperoleh dan dimengerti oleh karyawan lainnya. Komunikasi yang dibutuhkan organisasi dan perusahaan tidak hanya komunikasi antara atasan dan bawahan melainkan juga komunikasi horizontal antara karyawan pada level yang sama.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Pada dasarnya, karyawan harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya. Karena dengan kompetensi, kinerja karyawan didasarkan pada tujuan yang dicapai oleh perusahaan itu sendiri.

Pada dasarnya, karyawan dituntut untuk memiliki kompetensi dalam menjalankan tugasnya, karena dengan kompetensi maka kinerja

karyawan akan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan tersebut. Setelah melakukan survey pada karyawan yang ada di Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang, kurangnya kompetensi yang dimiliki beberapa karyawan membuat kinerja karyawan kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya.

Menurut Wibowo (2012:234) kompetensi merupakan kemampuan untuk menjalankan suatu tugas atau kegiatan yang didasarkan pada keterampilan dan ilmu pengetahuan serta didukung oleh perilaku kerja yang diperlukan untuk pekerjaan itu sendiri.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2016:21) “Kompetensi merupakan segala hal yang berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, kecakapan dan karakteristik lain yang memberikan seseorang dalam posisi kemampuan untuk memenuhi peran dan tanggung jawab serta berkontribusi pada perusahaan”.

Kompetensi atau kemampuan seseorang terfokus pada manajemen sumber daya manusia. Mengembangkan berbagai kompetensi personal sumber daya manusia menentukan bahwa manajemen sumber daya manusia memainkan peran penting dalam keberhasilan perusahaan.

Kompetensi sudah menjadi bagian dari bahasa manajemen pembangunan. Standar tempat kerja atau sertifikat kompetensi dikembangkan untuk mayoritas posisi sebagai dasar untuk menentukan training dan kapasitas. Kompetensi mewakili basis ilmu dan standar kinerja yang dibutuhkan untuk sukses menuntaskan kegiatan atau memegang posisi.

Berdasarkan penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Agatha Josie Pinta Putri, Ni Putu Nita Anggraini, Pande Ketut Ribek (2022) yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wangi Bali. Hasil penelitiannya yaitu membuktikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kepemimpinan, komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Wangi Bali. Lalu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sutarno, Supriyanto, Dewi Anggraini, Zulkifri Umar (2019). Hasil penelitiannya yaitu adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari komunikasi terhadap kinerja karyawan CV. Bintang Jaya Abadi.

Di sini, peneliti berusaha untuk mencari tahu apakah komunikasi dan kompetensi mempengaruhi pencapaian tujuan yang ditetapkan perusahaan khususnya pada Perumda Tirta Kanjuruhan Malang. Atas dasar uraian pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi yang sudah dipaparkan, maka rumusan masalah yang bisa diambil adalah :

1. Bagaimana deskripsi variabel Komunikasi, Kompetensi dan Kinerja Karyawan ?
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi dan Kompetensi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang ?

3. Bagaimana pengaruh Komunikasi dan Kompetensi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang ?
4. Manakah di antara Komunikasi dan Kompetensi yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan Komunikasi, Kompetensi dan Kinerja Karyawan pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang.
2. Untuk menganalisis Komunikasi dan Kompetensi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang.
3. Untuk menganalisis Komunikasi dan Kompetensi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang.
4. Untuk menganalisis Komunikasi dan Kompetensi yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk memahami implementasi teori-teori yang dipelajari di perguruan tinggi terhadap kenyataan yang muncul, khususnya di perusahaan. Dalam kaitannya dengan permasalahan yang ada pada sumber daya manusia khususnya tentang komunikasi dan kompetensi

terhadap kinerja karyawan di Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pemikiran dan saran bagi perusahaan dalam megimplementasikan komunikasi dan kompetensi yang sejalan dengan realita perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan kedepannya.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai tambahan pengetahuan dan sumber untuk meninjau keputusan yang dipertimbangkan serta sebagai informasi bagi peneliti lain yang mempelajari hubungan antara komunikasi dan kompetensi yang meningkatkan kinerja karyawan.