

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran krusial dalam memastikan keberlanjutan dan kesuksesan suatu organisasi, baik dalam konteks perusahaan maupun lembaga pelayanan publik. Manajemen dapat dipahami sebagai seni dan ilmu dalam mengelola sumber daya organisasi agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai secara optimal, efisien, dan efektif (Silaen et al., 2022: 2).

Dalam menghadapi perubahan zaman dan dinamika dunia bisnis yang terus berkembang, organisasi, baik perusahaan maupun Lembaga pelayanan publik, harus siap berkompetisi dan beradaptasi agar bisa bertahan dan menjaga kualitas pelayanannya. Untuk tetap bisa eksis, perusahaan perlu membuat rencana strategis yang lengkap serta mengembangkan inovasi yang bisa menarik perhatian pelanggan atau masyarakat yang menggunakan jasa mereka. Dalam konteks ini, upaya organisasi dalam merealisasikan tujuannya tergantung pada kinerja karyawan yang baik, yang mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan waktu dan standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik, khususnya penyediaan air bersih, mengalami perkembangan yang signifikan dalam berbagai aspek. Kian tingginya persaingan dan ekspektasi terhadap mutu layanan menjadi rintangan tersendiri bagi perusahaan yang telah beroperasi cukup lama. Perumda Air Minum Tirta Sukapura

Tasikmalaya termasuk perusahaan daerah yang bergerak di sektor pelayanan air bersih.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya memiliki peran dalam mengelola, menyediakan, dan menyalurkan air bersih bagi masyarakat setempat. Perusahaan ini senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan optimal dengan menjaga mutu air serta memperluas jangkauan wilayah layanan. Sebagai Perusahaan yang berfokus pada pelayanan publik, tirta sukapura memiliki tujuan utama untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan mendasar masyarakat atas air bersih yang sehat, layak, dan berkelanjutan. Dengan demikian, keberlangsungan perusahaan ditentukan oleh kemampuan serta kualitas SDM yang dimilikinya. Maka dari itu perusahaan memerlukan sumber daya dalam mencapai tujuannya agar beroperasi dengan baik, Perumda Air Minum Tirta Sukapura membutuhkan sumber daya yang dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan keberhasilan perusahaan adalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai berperan penting dalam menentukan kesuksesan suatu perusahaan, karena hal tersebut merupakan bentuk penilaian yang menggambarkan sejauh mana kualitas sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya (Almahdi & Adiwati, 2022). Perusahaan perlu mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja pegawai agar lebih terfokus, karena pencapaian tujuan, visi dan misi perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja pegawainya (Pinata & Sumartik, 2023). Karena itu, kinerja pegawai memiliki

peran yang sangat penting dalam memberikan kontribusi yang berarti bagi perusahaan.

Kinerja adalah output dari suatu proses yang dapat dinilai dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan standar atau prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya (Gerung & Dotulong, 2022). Pengukuran tersebut membantu organisasi menilai tingkat pencapaian pegawai terhadap target yang telah ditetapkan serta sejauh mana mereka memenuhi standar yang diharapkan. Kinerja pegawai yang optimal terlihat dari hasil kerja yang diselesaikan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan diharapkan, serta tercermin melalui pencapaian konsisten atau bahkan mengalami peningkatan (Prastika et al., 2024). Dengan kata lain, kinerja yang maksimal menunjukkan sejauh mana pegawai berkontribusi terhadap tercapainya tujuan organisasi serta keberhasilannya dalam memenuhi tanggung jawab dan harapan yang telah ditetapkan.

Walaupun Perumda Air Minum Tirta Sukapura memikul tanggung jawab besar untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat, berbagai pemberitaan menunjukkan masih terdapat sejumlah kelemahan dalam pengelolaan maupun pelayanan, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Sejalan dengan naiknya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan publik, performa Perumda Air Minum Tirta Sukapura sebagai penyedia layanan air bersih semakin menjadi pusat perhatian. Berdasarkan data, jumlah keluhan pelanggan terutama pada bagian administrasi mengalami peningkatan dalam 5

tahun terakhir terkait pelayanan yang diberikan Perumda Air Minum Tirta Sukapura sebagaimana ditampilkan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan 2020-2024

Kategori aduan	2020	2021	2022	2023	2024
Pelayanan Pelanggan	21	28	36	50	53
Tagihan & Pembayaran	29	35	43	37	44
Total Aduan	50	63	79	87	97

Sumber: Instagram, Google Maps, Facebook.

Berdasarkan telaah terhadap berbagai ulasan pelanggan di Google Maps, Facebook, instagram tampak sejumlah keluhan yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap layanan Perumda. Banyak komentar menyoroti lambatnya respon pegawai ketika terjadi gangguan, kurangnya penyampaian informasi terkait proses penanganan masalah, serta sikap sebagai pegawai yang dinilai kurang profesional dalam menghadapi komplain pengguna. Selain itu beberapa pelanggan juga mengeluhkan aspek tagihan dan pembayaran, termasuk penjelasan yang tidak jelas mengenai tagihan dan pembayaran yang tidak sesuai dengan penggunaan air. Temuan tersebut mempertegas perlunya peningkatan sistem manajemen dan pengembangan kompetensi SDM di Perumda Air Minum Tirta Sukapura khususnya bagian administrasi agar kualitas pelayanan menjadi lebih profesional, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan pra-survei yang dilakukan pada saat wawancara dengan salah satu pegawai bagian administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmlaya, diperoleh gambaran bahwa kinerja selama lima tahun terakhir yakni 2020-2024 masih belum sepenuhnya mencapai target yang telah ditetapkan

perusahaan. Kondisi ini menunjukkan perlunya langkah perbaikan yang lebih sistematis untuk mendorong belum maksimalnya penerapan strategi manajemen sumber daya manusia. Temuan ini diperkuat oleh data penilaian kinerja pegawai yang disampaikan oleh Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya khususnya bagiana dministrasi dan ditampilkan pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Data Kinerja Efisiensi Penagihan 2020-2024

Tahun	Target (%)	Realisasi Efisiensi Penagihan (%)
2020	90%	86%
2021	90%	89%
2022	90%	87%
2023	90%	85%
2024	90%	89%

Sumber: Data Kinerja Efisiensi Penagihan Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.

Berdasarkan data kinerja efisiensi penagihan Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya pada tabel 1.2 efisiensi penagihan pada tahun 2020 hingga 2024 hanya terealisasi berturut-turut 86%, 89%, 87%, 85%, 89%. Dari data tersebut menunjukkan tiap tahunnya masih belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu 90%. Hal ini terjadi karena terkendalanya sistem penagihan seperti terlambat pada saat penyeteroran maupun kesalahan pada saat pencatatan meteran. Data ini menunjukkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya terutama pegawai administrasi masih menghadapi tantangan dalam hal efisiensi penagihan.

Salsah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya adalah dengan memiliki kmpetensi yang kuat dan

dapat dipercaya. Pegawai dengan kompetensi yang tinggi memiliki perilaku yang selaras dengan tujuan perusahaan, meningkatkan efektivitas, dan produktivitas (Rony et al., 2024). Kompetensi merupakan syarat utama yang menjamin bahwa pegawai mampu menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya sesuai persyaratan jabatan. Karena itu, karyawan perlu terus mengembangkan diri agar sesuai dengan standar kompetensi yang berlaku.

Tingginya ekspektasi publik terhadap mutu layanan menuntut organisasi untuk membangun SDM yang handal, berpengetahuan luas, dan mampu mengikuti perkembangan era modern. Untuk itu, perusahaan perlu berperan lebih aktif dalam pengelolaan SDM, khususnya untuk menjamin bahwa setiap standar kompetensi terpenuhi demi terciptanya operasional yang efektif dan kinerja karyawan yang optimal.

Kompetensi mencakup kombinasi antara kemampuan, pengetahuan, dan sikap kerja seseorang, yang berperan sebagai pedoman utama dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab profesinya secara efektif dan profesional (Khatimah, 2021). Pencapaian yang diraih karyawan merupakan hasil dari upaya peningkatan kompetensi yang terus berkembang selama bekerja di perusahaan. Di masa depan, aspek ini berperan sebagai faktor utama yang mendukung keberlangsungan dan kelancaran berbagai fungsi operasional perusahaan. Kinerja seorang pegawai akan cenderung meningkat apabila kemampuan yang dimilikinya relevan dengan bidang pekerjaannya. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anton (2021) dan Hamdan et al (2023) pada penelitian yang menyatakan

bahwa jika kompetensi ditingkatkan maka kinerja semakin meningkat dengan kata lain kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja.

Kualitas kinerja seseorang tidak hanya dipengaruhi kompetensi, tetapi juga oleh tingkat disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan sikap sadar dan kemauan individu untuk mematuhi seluruh ketentuan yang ditetapkan perusahaan serta norma-norma sosial yang berlaku di lingkungan kerjanya (Hasibuan 2019: 193) Selain berperan penting dalam meningkatkan hasil kerja, kedisiplinan juga membantu membentuk kesadaran karyawan untuk menaati serta menjalankan prosedur, kebijakan, dan norma yang telah ditetapkan, dapat disimpulkan bahwa penerapan disiplin kerja sangat penting untuk memastikan keberlangsungan organisasi, Lembaga, maupun perusahaan, sehingga kinerja yang dihasilkan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai, baik untuk saat ini maupun di masa mendatang (Hasan, 2023: 23).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan semakin meningkat kedisiplinan seorang pegawai maka semakin meningkat kinerjanya (Lumbantobing & Dwiarti, 2024). Dari hasil analisis diketahui bahwa disiplin kerja yang tinggi memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai. Lalu penelitian yang dilakukan Adhykusuma (2022) menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kinerja.

Mengacu pada uraian tentang permasalahan dan fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Suatu Penelitian pada Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya)”** penelitian ini diharapkan mampu memberikan

pemahaman serta saran aplikatif dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui penguatan kompetensi, dan peningkatan disiplin kerja, sehingga dapat menunjang pencapaian kinerja secara menyeluruh.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang tersebut, penulis melakukan analisis masalah dan merumuskan masalah yang menjadi fokus yaitu:

1. Bagaimana kompetensi, disiplin kerja, dan kinerja pegawai bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmlaya.
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pada pegawai bagian Administrasi Perumda Air Minum Sukapura Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari hasil identifikasi masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui serta menganalisis:

1. Kompetensi, disiplin kerja dan kinerja pegawai pada pegawai bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.
2. Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.
3. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.

4. Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan kajian kompetensi dan disiplin kerja sebagai faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Penelitian ini dapat memperkaya pemahaman konseptual mengenai bagaimana kompetensi dan disiplin kerja berperan dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai, terutama pada organisasi sektor publik. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi akademis bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji variabel serupa.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk mendukung upaya peningkatan kompetensi, penerapan disiplin kerja, serta perbaikan kinerja pegawai, khususnya pada bagian administrasi.

1.5 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya di jalan A.H. Nasution KM. 8 Kecamatan Mangkubumi Tasikmalaya.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan sejak September 2025 hingga sampai bulan (belum ditentukan), dan detail kegiatan berada di lampiran 1.