

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Demi tercapainya tujuan organisasi seorang karyawan dituntut untuk bisa berkinerja dengan baik. Kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi bersangkutan dengan menyertakan kemampuan, ketekunan, kemandirian, kemampuan mengatasi persoalan sesuai menggunakan moral juga etika. Kinerja karyawan menunjukkan seberapa banyak mereka menyampaikan kontribusi kepada organisasi seperti memperbanyak kuantitas keluaran serta memberikan kualitas keluaran yang baik, melakukan pekerjaan dengan jangka waktu yang singkat, hadir di tempat kerja dengan presentase izin yang sedikit, dapat bekerja sama dalam organisasi dengan baik (Busro, 2018).

Kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaan mereka sesuai dengan kriteria tertentu yang berlaku untuk pekerjaan tertentu dan dievaluasi oleh orang-orang tertentu (Lestari et al, 2018). Kinerja karyawan telah muncul sebagai

sebuah variabel penting pada penelitian organisasi serta sudah menarik perhatian ilmuwan manajemen juga psikologi organisasi.

Menurut Handoko (2001 : 135), kinerja pegawai merupakan suatu tindakan yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan instansi. Selain itu Gomes (2003) mengemukakan definisi kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti *output*, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Jadi kinerja adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan kisaran kemungkinan, seperti standar, target, dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan telah disepakati (Soeprihantono,1988).

Dalam penelitian ini mengambil sampel pada perusahaan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Lamongan adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan dan penyediaan air bersih bagi masyarakat Lamongan. PDAM Lamongan memiliki beberapa unit yang tersebar di Kabupaten Lamongan.

PDAM pusat Lamongan terdapat beberapa bagian diantaranya yaitu bagian Adm & keuangan, Bagian Langganan, Bagian Teknik, dan Bagian Pengawas. Semua bagian ini saling menjaga dalam mempertahankan visi dan misi perusahaan dalam berkomitmen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan saling mendukung satu sama lain untuk memelihara hubungan kerja yang baik.

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah tuntutan pekerjaan. Koesmono (2007) menyatakan *Job demand* merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang dan dapat memberi tekanan jika kecepatan tugasnya dirasakan berlebihan sehingga dapat meningkatkan kecemasan dan stress.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa karyawan PDAM menuturkan bahwa beberapa karyawan mengalami kesulitan dengan tuntutan pekerjaan. Karyawan kerap mendapat keluhan dari masyarakat diluar jam kerja yang mana mengharuskan karyawan untuk membantu masyarakat. Hal ini menjadi permasalahan bagi karyawan PDAM.

Hasil dari pengamatan ditemukan beban emosi juga dialami oleh beberapa karyawan PDAM ketika berinteraksi dengan sesama rekan kerja ataupun dengan pelanggan. Bakker, Demerouti, & Euwema (2005) *Job demand* merujuk pada aspek-aspek fisik, psikologis, sosial atau organisasi dari suatu pekerjaan yang membutuhkan usaha atau kemampuan secara fisik dan/atau psikologis tertentu. Contohnya adalah tekanan kerja yang tinggi, kondisi fisik lingkungan kerja yang kurang mendukung, maupun interaksi emosional dengan *stakeholders*.

*Job demand* atau tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan biasanya dapat menyebabkan stress pada karyawan sehingga kinerja

karyawan tidak dapat dilakukan secara maksimal. Dalam penelitian Christina Kurnia dan Mei Nur Widigdo (2021) menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan atau *Job demands* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kepribadian proaktif juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan dalam penelitian Aurilia Triani Aryaningtias (2019) yang menunjukkan bahwa kepribadian proaktif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Bateman dan Crant (1993:27) bentuk dasar kepribadian proaktif sebagai seseorang yang relatif tidak didesak oleh kekuatan situasional dan seseorang yang mempengaruhi perubahan lingkungan. Sehingga, orang yang proaktif dapat mengenali peluang dan bertindak atas peluang tersebut, menunjukkan inisiatif dan gigih memperjuangkan perubahan yang berarti. Semakin tinggi kepribadian proaktif individu maka semakin tinggi kecenderungannya untuk menunjukkan inisiatif dalam pekerjaannya. Sedangkan menurut Crant (2000:130) kepribadian proaktif mencerminkan kecenderungan individu untuk sengaja dan secara langsung mempengaruhi perubahan di lingkungan. Robbins dan Judge (2009:144) Individu yang proaktif cenderung oportunitis, berinisiatif, berani bertindak dan tekun hingga berhasil mencapai perubahan yang berarti. Dengan demikian, karyawan yang memiliki kepribadian proaktif

selalu menciptakan perubahan positif dalam instansinya tanpa memperdulikan batasan atau halangan, karyawan proaktif cenderung memiliki perilaku yang banyak diinginkan oleh instansi karena berdampak pada peningkatan kinerja. Rizkiani dan Sawitri (2015:40) mengemukakan bahwa pegawai yang proaktif akan membangun dukungan sosial yang akan mendorong pada kepuasan kerja yang nantinya akan meningkatkan kinerja pegawai.

Bentuk dasar kepribadian proaktif sebagai seseorang yang relative tidak didesak oleh kekuatan situasional dan seseorang yang memengaruhi perubahan lingkungan, sehingga orang yang sangat proaktif dapat mengeali peluang dan bertindak atas peluang tersebut, menunjukkan inisiatif dan gigih memperjuangkan perubahan yang berarti. Orang yang kurang proaktif bertindak pasif dan reaktif, mereka cenderung beradaptasi dengan keadaan sekitar daripada menciptakan keadaan, Hastini *et al.*, (2015:27).

Pada suatu organisasi atau perusahaan sangat diperlukan adanya program *reward*. Tohardi (2002, p, 317) menyatakan *reward* adalah ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitasnya tinggi. Bentuk *reward* bermacam-macam, ada dalam bentuk bonus, promosi, penambahan kompensasi dan lain sebagainya. *Reward* merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi karyawan, selain

sebagai motivasi kerja yang tinggi, *reward* juga memberikan arti bahwa karyawan tersebut dianggap ada dalam perusahaan. Dengan adanya *reward*, karyawan akan merasa bahwa usahanya dalam berprestasi dihargai oleh perusahaan, dua hal ini tentu memacu dan memotivasi karyawan untuk berprestasi lebih baik lagi, Satria (2018:2).

Untuk mencapai tujuan dari perusahaan tentunya terdapat berbagai macam masalah dan hambatan yang akan dihadapi oleh perusahaan, dan tentunya akan membutuhkan Sumber Daya Manusia yang mampu menanganinya. Dengan memperhatikan kinerja karyawan agar bisa menghadapi permasalahan-permasalahan yang akan dihadapi dimasa yang akan datang serta memberikan kenyamanan agar karyawan dapat berkinerja dengan baik dan maksimal.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sumber daya manusia dan beberapa hal yang mempengaruhi kinerja karyawan. Adapun judul penelitian ini adalah "**Pengaruh *Job Demand*, Perilaku Proaktif Dan *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Di Lamongan**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka untuk Meningkatkan kinerja karyawan perlu mengkaji secara lebih mendalam

tentang pengaruh *job demand*, perilaku proaktif dan *reward* terhadap kinerja karyawan. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *job demand* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Lamongan?
2. Apakah perilaku proaktif berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Lamongan?
3. Apakah *reward* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Lamongan?
4. Apakah variabel *Job demand*, Perilaku proaktif dan *Reward* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Lamongan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan masalah yang telah disebutkan peneliti menyimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *job demand* secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Lamongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh perilaku proaktif secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Lamongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *reward* secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Lamongan.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Job demand*, Perilaku proaktif

dan *Reward* secara simultan terhadap kinerja karyawan PDAM Lamongan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap jika penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi penelitian selanjutnya

Sebagai masukan untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang mendalam dalam pelaksanaan penelitian sesuai dengan ilmu dan teori yang diperoleh dan dapat bermanfaat sebagai acuan atau pedoman untuk menganalisis pengaruh *Job demand*, perilaku proaktif dan *reward* terhadap kinerja karyawan.

- b. Bagi Universitas Islam Lamongan

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh *Job demand*, perilaku proaktif dan *reward* terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan, memberikan masukan-masukan yang positif untuk perusahaan, serta dapat dijadikan acuan evaluasi dan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan di masa yang akan datang.