

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan baik secara individu ataupun kelompok. Dengan kata lain, sumber daya manusia merupakan aset terpenting yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap perusahaan yang menghasilkan barang atau jasa dalam rangka untuk mencapai tujuan perusahaan harus memerhatikan kualitas dan kuantitas dari sumber daya yang dimiliki, karena sumber daya manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai apabila sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut mampu memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan itu sendiri (Hasibuan,2017:4).

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya adalah komunikasi, motivasi dan pengembangan karir sebagai langkah untuk mencapai tujuan perusahaan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu (Nugraha dan Wijayanto, 2017:8).

Komunikasi pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dimana masih terdapat permasalahan yaitu kurangnya interaksi antara atasan dan bawahan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi. Tidak hanya komunikasi yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi. Akan tetapi motivasi kerja pegawai

pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi juga masih belum optimal dimana pegawai masih ada yang bekerja malas-malasan. Hal ini disebabkan karna kurangnya motivasi pegawai yang ada pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi. Selain itu juga pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi merasa bahwa pengembangan karir mereka kurang jelas pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

Adapun Jumlah Pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dari tahun 2020-2024 sebagai berikut :

**Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Pegawai pada Perumda Air Minum
Tirta Mayang Kota Jambi
Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah Pegawai (Orang)	Perkembangan (%)
2020	317	-
2021	321	1,26
2022	323	0,6
2023	303	(6,19)
2024	312	2,97

Sumber : Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi Tahun 2025

Berdasarkan tabel 1.1 diatas terlihat bahwa perkembangan pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dari tahun 2020 sampai tahun 2024 cenderung meningkat. Pada tahun 2020 jumlah pegawai sebanyak 317 orang, pada tahun 2021 jumlah pegawai meningkat menjadi 321 orang atau sebesar 1,26% pada tahun 2022 jumlah pegawai meningkat kembali menjadi 323 orang atau sebesar 0,6%, pada tahun 2023 terjadi penurunan jumlah pegawai menjadi 303 orang atau sebesar -6,19% dan pada tahun 2024 jumlah pegawai megalami peningkatan sebanyak 312 orang atau sebesar 2,97%.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dari tahun 2020 sampai tahun 2024 maka dibutuhkan komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan, motivasi kerja pegawai yang tinggi serta pengembangan karir pegawai yang baik.

Komunikasi yang baik sangatlah diperlukan untuk menampung berbagai ide yang dapat membantu mengembangkan sebuah instansi. Komunikasi dikatakan gagal apabila seseorang tidak memahami sebuah ide. Orang tersebut mungkin tidak melihat nilainya, mungkin juga karena terlalu banyak ide, atau mungkin karena ide tersebut kehilangan fakta dan tafsirannya. Menurut Karyaningsih, (2018:22) komunikasi adalah kegiatan yang dilakukan manusia untuk menyampaikan isi pesannya kepada manusia lain untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam melakukan komunikasi sehari-hari antara atasan-bawahan, bawahan-atasan, serta sesama bawahan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi menggunakan berbagai alat-alat komunikasi seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Alat-Alat/Media Komunikasi Pada Perumda Air Minum
Tirta Mayang Kota Jambi
Tahun 2020-2024

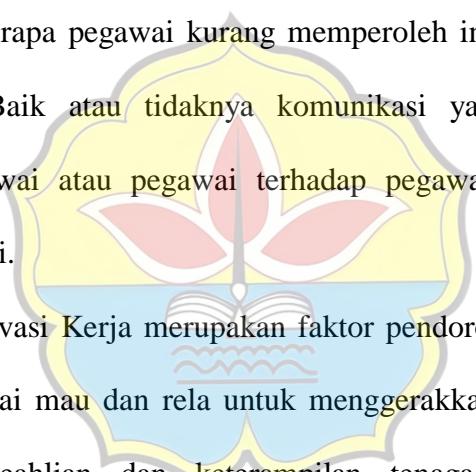
No	Alat/ Media Komunikasi	Jumlah Penggunaan									
		2020		2021		2022		2023		2024	
		T (%)	R (%)	T (%)	R (%)	T (%)	R (%)	T (%)	R (%)	T (%)	R (%)
1.	Surat Menyurat	100	89,7	100	93,4	100	94,5	100	102,7	100	97,4
2.	Pengeras Suara	100	93,2	100	91,7	100	91,8	100	95,4	100	101,2
3.	E-Mail	100	91,6	100	92,9	100	92,7	100	94,6	100	102,8
4.	Whats App	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.	Instagram	100	94,3	100	89,6	100	93,9	100	96,5	100	102,5
6.	Website	100	92,8	100	91,3	100	94,2	100	93,9	100	95,7
7.	Telepon Kantor	100	75,6	100	83,7	100	86,8	100	87,1	100	88,4

Sumber : Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa alat-alat atau media komunikasi yang digunakan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi masih ada yang belum mencapai target penggunaannya pada tahun 2020-2024. Alat atau media komunikasi yang digunakan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi berupa Surat, Pengeras Suara (TOA), serta komunikasi yang berbasis jaringan internet seperti *Email* dan *WhatsApp*. Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi juga memiliki Instagram sebagai media komunikasi non-fisik yaitu @tirtamayang.com dan *Website* yang jarang digunakan dan baru saja dibuat kembali yaitu <https://tirtamayang.com/>. Komunikasi yang dilakukan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi tentu surat menyurat menjadi media komunikasi formal yang paling utama untuk instansi pemerintahan. Terdapat juga beberapa alat komunikasi seperti *Telepon*, *Fax*, dan *Intercom* namun sudah jarang bahkan tidak digunakan lagi. Namun, para pegawai lebih sering menggunakan media komunikasi menggunakan *Handphone* dengan Aplikasi *WhatsApp* untuk berkomunikasi sesama pegawai.

Komunikasi yang dilakukan menggunakan Aplikasi *WhatsApp* juga terdapat beberapa grup yang dibuat untuk membahas berbagai hal yang berkaitan dengan pekerjaan internal maupun eksternal instansi. Beberapa grup yang ada pada aplikasi *WhatsApp* adalah grup Struktural, bagian, keseluruhan, dan sesama pegawai. Pembahasan yang dibahas dalam grup tersebut pun tentunya berkaitan dengan pekerjaan seperti instruksi dari Pimpinan, pembahasan bahan laporan, dan permintaan berbagai data.

Berdasarkan keterangan dari salah satu pegawai di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yang saya wawancara, mereka sudah sangat jarang menggunakan alat komunikasi Telepon, padahal setengah dari keseluruhan jumlah kondisi Telepon yang berada di perusahaan tersebut masih dalam kondisi baik dan dapat digunakan. Fakta lain yang peneliti peroleh dari hasil wawancara kepada salah satu pegawai adalah masalah komunikasi yang kurang lancar. Penyampaian informasi pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi oleh pegawai dirasakan kurang merata, akibatnya beberapa pegawai kurang memperoleh informasi yang utuh (baik dan benar). Baik atau tidaknya komunikasi yang dilakukan pimpinan terhadap pegawai atau pegawai terhadap pegawai sangat mempengaruhi kinerja pegawai.



Motivasi Kerja merupakan faktor pendorong yang mengakibatkan seorang pegawai mau dan rela untuk menggerakkan kemampuannya dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Motivasi kerja yang baik dan tepat merupakan suatu kegiatan yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Cara cepat yang dapat dilakukan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai yaitu dengan memberikan motivasi kerja pegawai yang baik serta memenuhi kebutuhan pegawai. Menurut Sutrisno (2011:108) menyebutkan motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu

oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Motivasi kerja sangat dipengaruhi oleh gaji pegawai, tunjangan, dan fasilitas pada perusahaan tempat ia bekerja.

Adapun motivasi kerja pegawai dapat lihat pada data kcompensasi pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dari tahun 2020 - 2024 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Motivasi Kerja Pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi
Tahun 2020 – 2024

No	Tahun	Kompensasi yang di Dapat
1.	2020	Gaji pokok, tunjangan keluarga, tunjangan kinerja, tunjangan beras, 6 kendaraan Roda 4, 12 kendaraan Roda 2
2.	2021	Gaji pokok, tunjangan keluarga, tunjangan kinerja, tunjangan beras, 8 kendaraan Roda 4, 14 kendaraan Roda 2
3.	2022	Gaji pokok, tunjangan keluarga, tunjangan kinerja, tunjangan beras, 9 kendaraan Roda 4, 16 kendaraan Roda 2
4.	2023	Gaji pokok, tunjangan keluarga, tunjangan kinerja, tunjangan beras, 9 kendaraan Roda 4, 17 kendaraan Roda 2
5.	2024	Gaji pokok, tunjangan keluarga, tunjangan kinerja, tunjangan beras, 9 kendaraan Roda 4, 19 kendaraan Roda 2

Sumber : Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi Tahun 2025

Berdasarkan tabel kcompensasi pegawai diatas, dimana kcompensasi yang diterima pegawai berupa, Gaji Pokok, Tunjangan Keluarga, Tunjangan Kinerja, Tunjangan Beras, Kendaraan Roda Empat dan Kendaraan Roda Dua. Pemberian Kompensasi pegawai tersebut berdasarkan jabatan yang di duduki oleh pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

Hasil wawancara peneliti terhadap salah satu pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dimana terdapat permasalahan

mengenai motivasi kerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dimana masih ada pegawai yang merasa gaji dan tunjangan yang diterima belum memenuhi standar dan kebutuhan pegawai. Sehingga pegawai tidak mengeluarkan seluruh kemampuan dan tenaganya ketika bekerja.

Pengembangan karir merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi pegawai dalam bekerja. Pengembangan karir yang jelas dapat memenuhi keinginan dan harapan setiap pegawai dalam bekerja. Menurut Hasibuan (2012:69), pengembangan karir merupakan proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karir yang diinginkan. Kinerja, pengalaman, pendidikan, dan kadang-kadang keberuntungan berpengaruh terhadap pencapaian karir individu. Dengan demikian, pengembangan karir merupakan tindakan seseorang pegawai untuk mencapai rencana karirnya.

Adapun pengembangan karir pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dapat dilihat dari data promosi jabatan pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi periode 2020 -2024 sebagai berikut :

Tabel 1.4
Data Promosi Jabatan Pegawai PERUMDA Air Minum
Tirta Mayang Kota Jambi
Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Pegawai (Orang)	Jumlah Pegawai yang Dipromosikan (Orang)	Perkembangan (%)
2020	317	7	4,4
2021	321	11	6,9
2022	323	8	5
2023	303	13	7,7
2024	312	15	8,7

Sumber : Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi Tahun 2025

Berdasarkan tabel promosi jabatan pegawai diatas, terlihat bahwa perkembangan jumlah pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yang dipromosikan mengalami fluktuasi. Hasil wawancara peneliti terhadap salah satu pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi ditemukan permasalahan terkait pengembangan karir pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi. Dimana Sistem pengembangan karir pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi masih kurang jelas sehingga menjadi satu masalah yang dikeluhkan oleh sebagian pegawai. Hal tersebut dikarenakan program khusus pengembangan karir pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi masih dalam tahap penyusunan. Adapun kesempatan bagi pegawai untuk meningkatkan karirnya, yaitu melalui proses promosi yang dilakukan pemimpin perusahaan kepada pegawai yang dianggap dapat menempati posisi yang sedang dibutuhkan.

Promosi dilakukan kepada pegawai yang sudah direkomendasi oleh atasan yang bersangkutan. Secara kebijakan, perusahaan sedang merumuskan promosi pegawai berdasarkan kompetensi dan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya kepada perusahaan. Namun, kebijaksanaan tersebut belum disosialisasikan kepada pegawai. Hal tersebut menimbulkan gap antara HRD dan pegawai. Sebagai contoh pegawai yang memiliki tingkat pendidikan SMA merasa kurang diberi kesempatan untuk promosi, walaupun mereka sudah bekerja lebih dari 3 tahun dan memiliki kompetensi yang mumpuni. Sehingga mereka beranggapan bahwa kemungkinan promosi untuk pegawai lulusan SMA relatif lebih kecil

dibanding dengan lulusan yang tingkatnya lebih tinggi. Pengembangan karir pegawai yang tidak jelas dan tidak adil dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

Adapun kinerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dalam lima tahun terakhir dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.5
Target Dan Realisasi Kinerja Perumda Air Minum Tirta Mayang
Kota Jambi Tahun 2020-2024

No	Program Kerja	Tahun									
		2020		2021		2022		2023		2024	
		T (%)	R (%)								
1.	Meningkatkan cakupan pelayanan air bersih.	100	86,3	100	91,7	100	95,6	100	102,7	100	98,3
2.	Meningkatkan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air bersih sampai ke pelanggan.	100	87,8	100	92,5	100	92,5	100	94,2	100	101,8
3.	Meminimalkan tingkat kebocoran air.	100	92,6	100	92,1	100	93,9	100	96,7	100	101,2
4.	Meningkatkan efisiensi penagihan pelanggan	100	96,8	100	91,6	100	92,7	100	95,2	100	97,9
5.	Mempercepat penyelesaian pengaduan masyarakat.	100	97,8	100	93,9	100	92,8	100	97,9	100	102,7
6.	Meningkatkan sarana dan prasarana kerja.	100	91,7	100	93,9	100	94,2	100	96,8	100	97,7
7.	Meningkatkan kualitas pengelolaan anggaran dan pelaporan keuangan.	100	95,3	100	93,7	100	92,6	100	95,7	100	98,1

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi, tahun 2025

Keterangan

T : Target

R : Realisasi

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa target dan realisasi kinerja pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dalam lima tahun terakhir masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini menunjukan bahwa kinerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dalam lima tahun terakhir belum optimal. Menurut Mangkunegara, (2013:75) kinerja pegawai dapat dilihat dari hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul skripsi yang tertuang dalam proposal ini adalah **“Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dimana penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Perkembangan jumlah pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dari tahun 2020 sampai tahun 2024 cenderung meningkat tetapi tidak diiringi dengan peningkatan kinerja.
2. Alat-alat atau media komunikasi yang digunakan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi masih ada yang belum mencapai target penggunaannya pada tahun 2020-2024. Kemudian terdapat masalah

komunikasi yang kurang lancar serta penyampaian informasi pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi oleh pegawai dirasakan kurang merata, akibatnya beberapa pegawai kurang memperoleh informasi yang utuh (baik dan benar).

3. Motivasi kerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi belum optimal. Dimana masih ada pegawai yang merasa gaji dan tunjangan yang diterima belum memenuhi standar dan kebutuhan pegawai. Sehingga pegawai tidak mengeluarkan seluruh kemampuan dan tenaganya ketika bekerja.
4. Sistem pengembangan karir pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi masih kurang jelas sehingga menjadi satu masalah yang dikeluhkan oleh sebagian pegawai. Hal tersebut dikarenakan program khusus pengembangan karir pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi masih dalam tahap penyusunan. Adapun kesempatan bagi pegawai untuk meningkatkan karirnya, yaitu melalui proses promosi yang dilakukan pemimpin perusahaan kepada pegawai yang dianggap dapat menempati posisi yang sedang dibutuhkan.
5. Target dan realisasi kinerja pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dalam lima tahun terakhir masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini menunjukan bahwa kinerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dalam lima tahun terakhir belum optimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas rumusan masalah yang diambil adalah :

1. Bagaimana gambaran komunikasi, motivasi, pengembangan karir dan kinerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi, motivasi dan pengembangan karir secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi, motivasi dan pengembangan karir secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi, motivasi, pengembangan karir dan kinerja pada pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, motivasi dan pengembangan karir secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, motivasi dan pengembangan karir secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sangat bermanfaat dimana penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan, serta dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan yang lebih jauh tentang penelitian.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan kajian bagi peneliti selanjutnya terutama yang berhubungan dengan pengaruh komunikasi, motivasi dan pengembangan karir terhadap kinerja pegawai.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi dan informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya, dan diharapkan dapat memperbanyak ilmu pengetahuan.

