

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan perusahaan dan berperan penting dalam meningkatkan kompetensi perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia sangat penting karena jika sumber daya dalam suatu perusahaan tidak baik maka perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perkembangan dan pertumbuhan perusahaan mempersyaratkan ketersediaan sumber daya manusia yang andal. Upaya menyediakan sumber daya tersebut dapat diperoleh melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualifikasi menurut kebutuhan perusahaan dapat diperoleh melalui program pelatihan dan pengembangan karyawan. Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan faktor yang mendorong tercapainya kompetensi karyawan sehingga dapat memberikan kinerja terbaik pada perusahaan. Perusahaan perlu mengidentifikasi kebutuhan organisasi sehingga perusahaan dapat menerapkan jenis program pelatihan dan pengembangan yang akan diberikan kepada individu dalam organisasi. Kesesuaian kebutuhan organisasi dan tugas dengan program pelatihan dan pengembangan karyawan akan mendukung peningkatan kompetensi karyawan. Penyesuaian diri terhadap

lingkungan kerja, menyelaraskan kemampuan diri terhadap perkembangan teknologi dan perkembangan regulasi dalam dunia usaha merupakan sasaran dari pelatihan dan pengembangan karyawan, sehingga karyawan kompeten dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Pelatihan dan pengembangan karyawan dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan pengalaman karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kompetensi terhadap pekerjaannya akan mendapatkan kesempatan untuk mengikuti tahapan jenjang karir dan akan mencapai jenjang karir yang baik. Kegiatan dalam pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian dan kompetensi. Kegiatan pelatihan dilakukan melalui kegiatan pengajaran, pendidikan dan pelatihan yang meliputi materi ilmu pengetahuan, keterampilan dan keahlian. Kegiatan dalam pengembangan karyawan bertujuan untuk mempersiapkan karyawan agar dapat menyesuaikan diri terhadap tugasnya. Pengembangan karyawan memberi kesempatan kepada karyawan untuk bersosialisasi terhadap tugas dan lingkungan pekerjaannya, dengan demikian program pelatihan dan pengembangan memberi peluang terhadap karyawan agar dapat berperan dalam perusahaan.

Tujuan peningkatan kompetensi adalah untuk mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan oleh perusahaan dari karyawannya. Kompetensi karyawan merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang. Cara berpikir, bersikap dan bertindak seorang karyawan mencerminkan kompetensi karyawan tersebut. Karakteristik tersebut dapat dipertahankan oleh seseorang pada waktu periode tertentu sehingga karyawan tersebut dianggap kompeten.

PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara sebagai perusahaan yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat khususnya di Provinsi Sumatera Utara. PDAM Tirtanadi disamping menangani air bersih juga ditugaskan mengelola air limbah. Sebagai penyalur air bersih, PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara melakukan distribusi air bersih ke seluruh wilayah kerja Sumatera Utara dengan memberikan pelayanan secara pasti kepada masyarakat berupa memenuhi kebutuhan air bersih bagi pelanggan.

Berikut ini data kinerja karyawan wilayah PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

**Tabel 1.1**  
**Data kinerja wilayah PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara**

KETERANGAN	2011		2015	
	Kondisi	Nilai	Kondisi	Nilai
<b>ASPEK OPERASI</b>				
1. Efisiensi Produksi	100,0 %	5	96,5 %	5
2. Tingkat Kehilangan air	24,8 %	5	21,0 %	5
3. Jam Operasi Layanan/hari	24	5	20	4
4. Tekanan sambungan Pelanggan	18,6 %	1	100,0 %	5
5. Penggantian Meter Air	1,2 %	1	10,2 %	3
Bobot Kinerja-Aspek Operasi	1,23		1,54	
<b>ASPEK SDM (SUMBER DAYA MANUSIA)</b>				
1. Rasio juml peg/1000 plg	3,4	5	3,7	5
2. Ratio diklat pegawai/peningkatan	117,7 %	5	139,2 %	5
3. Biaya diklat terhadap biaya pegawai	2,7 %	2	2,9 %	2
Bobot Kinerja-Aspek SDM	0,63		0,63	

**Sumber: BPPSPAM, Tahun 2015**

Dari data diatas berdasarkan penilaian BPPSPAM (Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum) dijelaskan pada Aspek Operasi, dimana pada poin jam operasi layanan/hari skornya mengalami penurunan dari nilai 5 (nilai maksimum) menjadi 4 artinya kompetensi karyawan yang menangani

pekerjaan tersebut mengalami penurunan, sedangkan dari aspek penggantian meter air dari nilai 1 menjadi 3 artinya kompetensi karyawan yang menangani aspek tersebut naik beberapa tingkat namun kenaikannya tidak signifikan karena masih jauh dari nilai maksimum yaitu 5. Pada Aspek SDM (Sumber Daya Manusia) pada poin biaya diklat terhadap biaya pegawai dijelaskan nilainya tetap sama dari tahun 2011-2015 padahal sebaiknya kondisi ini harus meningkat untuk mendukung kondisi kinerja karyawan yang masih kurang tingkat kompetensinya, hal ini menjadi pemicu kenapa masih rendah tingkat kompetensi karyawan pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

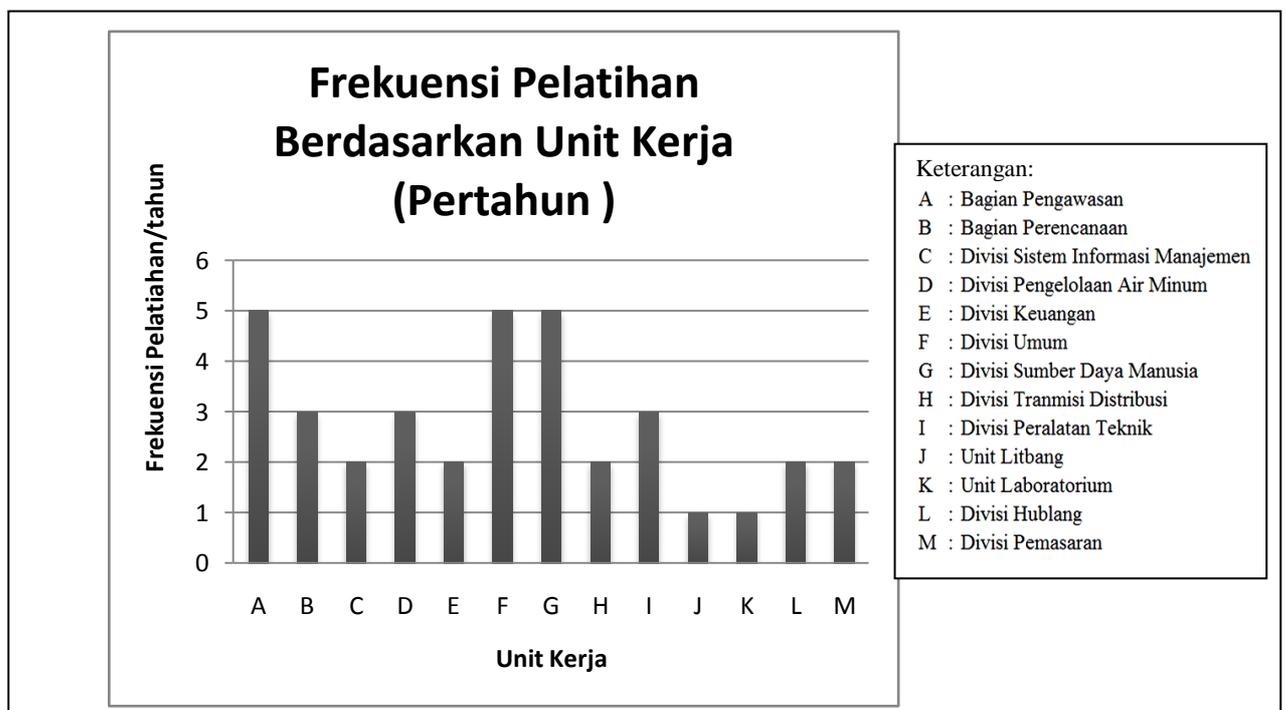
Permasalahan lain yang menggambarkan masih kurangnya tingkat kompetensi karyawan di PDAM Tirtadani seperti terdapat keluhan warga di Menteng Kecamatan Medan Denai dimana air macet selama 4 bulan tetapi tagihannya membengkak mahal, beragam keluhan pelanggan juga semakin menumpuk seperti banyak kasus meteran yang tidak dicatat sehingga tidak ada pedoman yang jelas dalam pembayaran tagihan, pipa bocor yang tidak segera diperbaiki namun menunggu laporan terlebih dahulu, air sering macet dan permasalahan lainnya. Padahal sudah hampir 2 tahun direksi baru dilantik tetapi masih belum bisa memberikan pelayanan prima ([medansatu.com](http://medansatu.com)).

Seharusnya kegiatan operasional perusahaan ditangani oleh beberapa karyawan yang memiliki kompetensi yang sesuai pada bidangnya, karena PDAM Tirtanadi merupakan perusahaan besar sehingga di butuhkan pegawai yang memiliki kompetensi yang baik.

Pimpinan perusahaan menyadari masih kurangnya kompetensi para karyawan sehingga perlu dikembangkan. Apalagi menghadapi persaingan pasar bebas sekarang ini menuntut kualitas karyawan yang mampu bersaing dengan perusahaan lain. Guna mengembangkan kemampuan karyawan perusahaan memberikan pelatihan dan pengembangan berupa pengarahan, guna membentuk sikap pekerja yang baik. Bagi karyawan baru harus menjalani pelatihan untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan antara lain dengan cara memperkenalkan cara pelaksanaan pekerjaan baik dibidang pelayanan maupun dibidang teknik lainnya.

Berikut ini diagram kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan masing-masing divisi pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara:

**Gambar 1.1**  
**Diagram kegiatan Pelatihan dan Pengembangan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara**



Sumber : PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, Tahun 2016

Beberapa kegiatan pelatihan dan pengembangan telah disiapkan untuk mengantisipasi rendahnya tingkat kompetensi karyawan, dari data di atas dijelaskan bahwa terdapat 13 Divisi yang sudah mengadakan program pelatihan dan pengembangan, dari masing-masing divisi tersebut frekuensi program pertahunnya dari rentang 1-5 kali kegiatan. Manajemen PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara memahami pentingnya ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten. Manajemen perusahaan telah berupaya meningkatkan kompetensi karyawannya melalui program pelatihan dan pengembangan seperti tampak pada data di atas.

Dari fenomena ini peneliti berniat melakukan penelitian mengenai pelatihan secara umum dan pengembangan yang telah diterima pegawai serta pengaruhnya terhadap Kompetensi Karyawan di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Berangkat dari kondisi tersebut, maka dijadikan dasar untuk melaksanakan penelitian dengan judul :**“PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN TERHADAP KOMPETENSI KARYAWAN PADA PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA “**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan keterkaitan antara Pelatihan dan Pengembangan karyawan dengan Kompetensi karyawan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kompetensi Karyawan di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?
2. Bagaimana pengaruh Pelatihan terhadap Pengembangan Karyawan di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?
3. Bagaimana pengaruh Pengembangan Karyawan terhadap Kompetensi karyawan di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?
4. Bagaimana pengaruh Pengembangan Karyawan terhadap pelatihan karyawan di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?
5. Bagaimana pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap pelatihan Karyawan di PDAM Tirtanadi Provisi Sumatera Utara?
6. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap Pengembangan Karyawan di PDAM Tirtanadi Provisi Sumatera Utara?
7. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Pelatihan Karyawan di PDAM Tirtanadi Provisi Sumatera Utara?
8. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Pengembangan Karyawan di PDAM Tirtanadi Provisi Sumatera Utara?
9. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kompetensi Karyawan di PDAM Tirtanadi Provisi Sumatera Utara?
10. Faktor-faktor apa saja yang yang paling dominan mempengaruhi Kompetensi Karyawan di PDAM Tirtanadi Provisi Sumatera Utara

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka yang menjadi batasan dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kompetensi Karyawan di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kompetensi Karyawan pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?
2. Apakah terdapat pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Pengembangan karyawan pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh Pengembangan Karyawan terhadap Kompetensi Karyawan pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan terhadap Kompetensi Karyawan pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan terhadap Pengembangan Karyawan pada PDAM Tirtandi Provinsi Sumatera Utara.

3. Untuk mengetahui pengaruh Pengembangan Karyawan terhadap Kompetensi Karyawan pada PDAM Tirtanadi provinsi Sumatera Utara.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penulis, bagi perusahaan tempat penelitian ini, bagi perguruan tinggi atau universitas dan bagi peneliti lainnya.

### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai studi perbandingan antara teori dengan kenyataan yang terjadi di dalam perusahaan yang akan berguna dalam menambah pengetahuan bagi penulis.

### **2. Bagi Perusahaan**

Untuk memberikan sumbangan ilmiah dan diharapkan dapat dijadikan informasi yang bermanfaat dalam meningkatkan kompetensi pegawai PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara melalui pengelolaan sumber daya manusia yang berkaitan dengan pelatihan Kerja dan pengembangan karyawan dalam rangka peningkatan kompetensi Karyawan.

### **3. Bagi Lembaga Pendidikan Unimed**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan input yang berguna dan menjadi sumber pengetahuan serta bisa dijadikan referensi bagi semua pihak yang memerlukan mengenai pengaruh program

pelatihan dan pengembangan kerja terhadap peningkatan kompetensi karyawan. Dan menjadi bahan Literatur di Perpustakaan Unimed.

#### 4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi terlebih bagi yang ingin memperdalam penelitian mengenai pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Kompetensi karyawan.

