# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di era persaingan bisnis yang semakin berkembang dan ketat seperti sekarang ini, perusahaan dituntut untuk bisa bertahan dalam persaingan yang ada mengingat banyaknya perusahaan-perusahaan yang berusaha memperbaiki dan mengembangkan bisnisnya untuk saling bersaing satu sama lain. Perusahaan dalam menghadapi persaingan tentunya perlu mengembangkan sumber daya manusia yang ada agar berkualitas karena sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam suatu organisasi atau perusahaan. Apapun bentuk dan tujuannya, organisasi atau perusahaan ini dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia yang merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan organisasi atau perusahaan (Yuniarsihdalam Riscy S. Ratulangi dan Agus Supandi Soegoto(2016)). Setiap perusahaan pasti mengharapkan kinerja karyawan yang baik dan optimal untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan tersebut agar meningkatkan daya saing perusahaan.

Upaya untuk meningkatkan kinerja, pengalaman kerja sangat diperlukan untuk mengetahui tingkat penguasaan tugas serta keterampilan kerja yang telah

dilakukan oleh karyawan di mana dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dilakukannya selama karyawan tersebut bekerja.

Hal lain yang tidak kalah penting di dalam suatu perusahaan adalah komunikasi. Komunikasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan suatu informasi dari seseorang ke orang lain (Yunni Rusmawati Dj, 2016). Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan atau dengan karyawan lain mengenai pelaksanaan kerja. Karyawan dapat saling bekerja sama satu sama lain dengan adanya suatu komunikasi. Selain pengalaman kerja dan komunikasi, lingkungan kerja juga menjadi faktor penting, karena lingkungan dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Lingkungan kerja menjadi fasilitas karyawan dalam melaksanakan suatu kegiatan agar dapat menciptakan kinerja yang sesuai dengan harapan dan tujuan perusahaan, dan sebaliknya jika lingkungan kerja tidak memadai hal tersebut dapat menurunkan kinerja karyawan di suatu perusahaan (Daniel Surjosuseno, 2015).

PDAM Kabupaten Kudus merupakan Perusahaan Daerah Air Minum yang dibentuk dalam upaya untuk memenuhi air bersih melalui sistem perpipaan bagi masyarakat di Kabupaten Kudus oleh Pemerintah Pusat melalui Direktorat Air Bersih, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Departemen Pekerjaan Umum berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum yang dahulu namanya adalah Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) dan kemudian berubah status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pada tanggal 17 Januari 1992.

Dilihat dari fenomena saat ini dengan adanya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kudus pemerintah berharap mampu memenuhi kebutuhan air bersih dalam suatu daerah. Melihat hal tersebut, Perusahaan Daerah Air Minum dituntut untuk dapat memberikan pelayanan penyediaan air bersih dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pengalaman kerja karyawan sangat diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan. Komunikasi yang terjalin dan berjalan dengan lancar perlu untuk menciptakan umpan balik yang baik. Lingkungan kerja yang memadai dan nyaman akan membuat pekerjaan menjadi lancar, dan dari ketiga variabel tersebut dapat menciptakan kinerja karyawan yang baik sehingga perusahaan mampu mencapai tujuan perusahaannya.

Penelitian oleh Trisofia Junita Mamangkey, Altje Tumbel dan Yantje Uhing (2015) yang berjudul "Pengaruh Pelatihan, Pengalaman Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangun Wenang *Beverages Company*Manado" menunjukkan bahwa pelatihan kerja, pengalaman kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengalaman kerja dan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial.

Penelitian oleh Riscy S. Ratulangi dan Agus Supanda Soegoto (2016) yang berjudul "Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Hasjrat Abadi Tendean Manado)" menunjukkan bahwa pengalaman kerja, kompetensi dan motivasi secara simultan

maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Hasjrat Abadi Tendean Manado.

Penelitian oleh Yunni Rusmawati Dj (2016) dengan judul pengaruh motivasi, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Andalan Pasific Samudra Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel motivasi, komunikasi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Andalan Pasific Samudra Surabaya.

Dari beberapa penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini penulis tertarik melakukan penelitian di PDAM Kabupaten Kudus dengan judulskripsi "**PENGARUH PENGALAMAN KERJA, KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TETAP PDAM KABUPATEN KUDUS**"Pada penelitian ini, penulis akan menggali berbagai informasi dan menganalisis pengaruh pengalaman kerja, komunikasi dan lingkungan kerja pada PDAM Kabupaten Kudus terhadap kinerja karyawan.

## 1.2 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel independen, yaitu pengalaman kerja, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap variabel dependen, yaitu kinerja karyawan.
2. Subyek dari penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap yang diangkat PDAM Kabupaten Kudus yang berjumlah 109 orang.

3. Lokasi penelitian PDAM Kabupaten Kudus yang beralamatkan di Jl. Mejobo No.34, Kudus, Jawa Tengah.

## 1.3 Perumusan Masalah

Kinerja karyawan yang baik sangat penting dan diperlukan untuk keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan yang menurun mengakibatkan tujuan perusahaan tidak dapat tercapai dengan baik.

Adapun beberapa masalah dalam kaitannya dengan pengalaman kerja, komunikasi dan lingkungan kerja yang dapat menurunkan kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

1. Masih rendahnya pengalaman karyawan PDAM terhadap perubahan sistem kerja yang lebih modern, karena masih banyaknya karyawan yang berpendidikan SMA.
2. Kurangnya komunikasi yang dapat membangun kinerja antar karyawan, serta masih banyaknya topik pembahasan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan.
3. Masih banyaknya karyawan yang merokok disembarang tempat sehingga udara disekitar lingkungan menjadi kurang nyaman.

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan tetap PDAM Kabupaten Kudus?
2. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan tetap PDAM Kabupaten Kudus?
3. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan tetap PDAM Kabupaten Kudus?
4. Apakah ada pengaruh pengalaman kerja, komunikasi, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan tetap PDAM Kabupaten Kudus secara bersama-sama?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan tetap PDAM Kabupaten Kudus
2. Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan tetap PDAM Kabupaten Kudus
3. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan tetap PDAM Kabupaten Kudus
4. Menganalisis pengaruh pengalaman kerja, komunikasi, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan tetap PDAM Kabupaten Kudus secara bersama-sama.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh pengalaman kerja, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan tetap PDAM Kabupaten Kudus.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS