BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman, populasi manusia di dunia menjadi semakin meningkat. Dengan meningkatnya pertumbuhan populasi manusia, maka persaingan dalam mencari pekerjaan juga semakin ketat. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber yang sangat penting. Perusahaan berupaya untuk mencari karyawan yang memiliki kompetensi dan keterampilan.

Dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk, kebutuhan akan persediaan air bersih juga meningkat. Air PDAM merupakan salah satu air bersih yang layak untuk dikonsumsi. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Dalam menghadapi persaingan terutama pada bidang pelayanan perusahaan selalu berupaya untuk menjadi salah satu perusahaan penyediaan air yang terbaik untuk masyarakat. Menurut catatan Wahana Lingkungan Hidup (Walhi) Pusat, jumlah volume air total dibumi adalah sekitar 1,4 miliar km3, namun 97,3%merupakan air laut. Sehingga hanya 2,7% jumlah air yang tersedia di bumi yang dapat dimanfaatkan oleh manusia yaitu yang merupakan air tawar yang terdapat didaratan. Sedangakn menurut Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) indonesia memiliki 6 % potensi air dunia atau 21% potensi air pasifik. Namun dari waktu kewaktu indonesia mengalami krisis air bersih, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. (Sumber : https://walhijabar.wordpress.com/2007/12/26/adakah-yang-tahu-sekarang-hari-air/).

Dalam usaha penyediaan air minum PDAM juga mengalami persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan air swasta. Oleh sebab itu PDAM berusaha memaksimalkan pelayanannya agar masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). karena dengan adanya pelayanan baik yang diberikan oleh perusahaan sehingga dapat membuat hubungan baik dengan masyarakat. Karena prinsip dari PDAM juga bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Jadi perusahaan harus mampu mencari karyawan yang mempunyai semangat kerja tinggi dan bisa membuat perusahaan itu maju, sehingga bisa membuat pelayanan yang ada di perusahaan iu baik.

Karena tersedianya sumber daya manusia yang handal merupakan salah satu keberhasilan yang diperoleh oleh perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan sangat membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kedisiplinan yang baik, semangat bekerja, serta keahlian (*skill*) dalam bekerja. Hal ini akan menciptakan kinerja yang baik di perusahaan.

Adapun penyebab turunnya kinerja karyawan juga bisa disebabkan oleh kemampuan yang dimiliki karyawan sehinga perkembangan akan kebutuhan dan dinamika permasalahan yang dihadapi semakin kompetitif. Perusahaan juga harus mampu memberikan perhatian bagi karyawan sehingga tidak sampai terjadi penurunan kinerja karyawan tersebut. Perusahaan juga mencari karyawan yang baik. Karyawan bisa dikatakan baik apabila seaeorang karyawan tersebut mempunyai sebuah keahlian (*skill*) dan mempunyai suatu impian yang lebih baik bagi perusahaan tersebut. Indeks prestasi kumulatif juga dipergunakan untuk mengukur bagaimana kemampuan karyawan tersebut

berdasarkan dari kemampuan penguasaan teknologi yang bersifat akademik (*hard skill)*. Sehingga dapat memastikan agar karyawan mampu beradaptasi dengan lingkungan sesuai dengan kemampuan dengan standart yang diminta oleh perusahaan.

Hard skill merupakan penguasaan ilmu teknis yang meliputi ilmu pengetahuan, ilmu teknologi, dan juga berbagai jenis kemampuan dan keterampilan lainnya terkait bidang ilmu yang ditekuni. Menurut Basir (2011) *Hard skill* adalah kemampuan yang biasa dipelajari di sekolah atau universitas yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan intelektual yang berhubungan dengan subyek yang dipelajari. *Hard skill* juga merupakan keterampilan teknis yang melekat dan dibutuhkan untuk profesi tertentu sehingga *hard skill* merupakan kemampuan yang berorientasi untuk mengembangkan *Intelligence Quotient* (IQ).

Soft skill merupakan keterampilan seseorang yang berhubungan dengan orang lain (*inter-personal skills*) dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri (*intra-personal skills*) yang mampu mengembangkan secara maksimal untuk kerja karyawan. Meskipun *soft skill* merupakan sebuah karakter yang melekat pada diri seseorang tersebut dan untuk mengubahnya juga membutuhkan kerja keras akan tetapi *soft skill* juga bisa dioptimalkan dengan melalui pelatihan dan mengasah dengan pengalaman kerja karyawan tersebut. *Soft skill* juga merupakan istilah yang disebut *Emosional Intelligence Quotient* (EQ).

Menurut Rao (2010), *Soft skill* atau disebut juga *people skill* merupakan keterampilan-keterampilan yang sifatnya dapat diamati, dihitung dan diukur. Menurut Thalib (2010) *Soft Skills* merupakan keunggulan personal seseorang yang

berkaitan dengan hal-hal nonteknis, termasuk di antaranya kemampuan berkomunikasi, bersosialisasi dan mengendalikan diri sendiri.

Soft skills sangat diperlukan untuk kecakapan hidup seseorang. Secara umum *soft skills* diartikan sebagai kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis, yang lebih mengutamakan kemampuan intra dan interpersonal (Prastiwi, 2011: 3). Sehingga *soft skill* dan *hard skill* perpaduan yang sangat baik untuk karyawan. Sehingga dapat membuat kinerja karyawan itu menjadi baik.

Kinerja merupakan sebuah cerminan kemampuan dalam bekerja. Menurut Sutrisno (2016**),** Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadaya secara kuantitas, kualitas, waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Menurut Mangkunegara (2012:9) kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan padanya.

Kinerja karyawan mempunyai peran yang sangat penting didalam perusahaan. Dengan adanya dorongan semangat untuk karyawan, sehingga dapat membuat para karyawan tersebut memiliki motivasi bekekerja lebih giat. Sedangkan apabila karyawan tersebut tidak mendapatkan motivasi untuk bekerja maka karyawan akan mudah menyerah. Jadi terciptanya kinerja yang baik membutuhkan peningkatan

kerja yang baik juga sehingga untuk terciptanya suatu tujuan organisasi membutuhkan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik dari karyawan tersebut.

Adapun objek dari penelitihan ini yaitu di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik yang merupakan salah satu asset pemerintah daerah Gresik. Merupakan perusahaan yang bergerak dalam penyediaan air minum untuk masyarakat khususnya daerah Gresik. Dimana perusahaan harus mengoptimalkan pelayanan demi masyarakat. Akan tetapi masih cukup banyak kenyataan yang kurang sesuai dengan harapan. Dari banyaknya masyarakat yang sering komplain akan kurangnya penyaluran air untuk warga. Sehingga berdasarkan sebuah penelitian yang dilakukan ternyata masih ada beberapa kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan. Rendahnya etos kerja karyawan menjadi salah satu permasalahan di perusahaan ini. Seperti masih ada sebagian karyawan yang pengetahuan IPTEK nya kurang, kemudian pada masuk jam kantor masih ada pegawai yang tidak tepat waktu, saling mengobrol saat jam kerja, tanya kepada teman masalah pekerjaan yang harus dikerjakan, dan masih ada juga karyawan yang tidak bersosialisasi/ berinteraksi dengan karyawan yang lain.

Dari gambaran situasi diatas maka peneliti tertarik atas masalah tersebut dan diangkat sebagai bahan penelitian dengan judul **"Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebegai berikut :

1. Apakah *Hard skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik?
2. Apakah *Soft skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik?
3. Apakah *Hard skill* dan *Soft skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *Hard skill* terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *Soft skill* terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *Hard skill* dan *Soft skill* terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik.

Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan masukan sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pihak manajemen atau pemilik perusahaan khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Universitas Adi Buana Surabaya
   Bahwa penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa secara melembaga merupakan salah satu bentuk kepedulian keikut sertaan Universitas Adi Buana Surabaya dalam meningkatkan daya saing dunia usaha dimana di era globalisasi ini dunia harus mampu bersaing dalam persaingan yang begitu ketat.
3. Bagi Peneliti
   Bahwa penelitian ini memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang ada dalam dunia usaha, serta memberikan analisis pemecahannya secara rasional dan terarah yang di dapat selama menempuh studi perkuliahan dalam bidang manajemen terutama manajemen sumber daya manusia.