

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Keadaan Umum Perusahaan

a. Gambaran Singkat Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang berdiri tanggal 4 juni 1981. Pengolahan air minum sebelum tahun 1981 dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum sampai tahun 1971, kemudian dikelola oleh perusahaan daerah Jasa Yasa sampai tahun 1981. Sejarah keberadaan PDAM Kabupaten Malang diawali dari dibangunnya sarana pengelolaan air bersih Sumber Polaman di Kecamatan Lawang pada tahun 1900 oleh pemerintah Belanda. Kemudian pada tahun 1912 dibangun sarana air bersih yang diambil dari Sumber Mlaten Kecamatan Lawang dan Sumber Air Metro untuk pelayanan di wilayah Kecamatan Kepanjen.

Untuk mencukupi kebutuhan air bersih kawasan peternakan di Kecamatan Pakis, maka pada tahun 1923 dibangun pula sarana air bersih di Desa Pakisjajar. Di Batu, pada tahun 1926 dibangun sarana air bersih yang diambil dari sumber Darmi untuk meencukupi kebutuhan air bersih Rumah Sakit Militer yang sekarang menjadi Hotel Kartika Wijaya. Namun pada tahun 1950 setelah penyerahan kedaulatan, oleh Pemerintah Republik Indonesia sarana air bersih tersebut dimanfaatkan untuk kepentingan penduduk setempat.

Berdasarkan Undang-Undang No 5/1974, untuk mewujudkan otonomi yang nyata dan bertanggung jawab di daerah-daerah, maka Pemerintah Kabupaten

Malang merasa terpanggil untuk melaksanakan kewajiban menyediakan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Malang. Hal tersebut diwujudkan dengan adanya unit pelayanan di 3 (tiga) kecamatan, yaitu ;

- 1) PDAM Unit Lawang
- 2) PDAM Unit Kepanjen
- 3) PDAM Unit Batu

Tiga unit yang ada pada waktu itu melayani $\pm$ 4000 pelanggan. Secara yuridis Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang disahkan berdirinya melalui Peraturan Daerah No. 6 Tahun 1981 tertanggal 27 Januari 1981. Serah terima pelayanan air minum dari Perusahaan Daerah Jaya Yasa kepada pihak PDAM Kabupaten Malang dilakukan pada tanggal 1 Juni 1981.

Pada tahun 2003, seiring dengan berdirinya Kotatiff Batu, PDAM Unit Batu berdiri sendiri dan tidak lagi sebagai unit pelayanan PDAM Kabupaten Malang. Tahun 2005 dengan berkembangnya jangkauan pelayanan PDAM Kabupaten Malang, maka dibentuk Unit Pelayanan Sawojajar II berdasar Surat Keputusan Direksi Nomor 690/16/429.402/2005 tanggal 29 Juni 2005. Hingga bulan April 2013, PDAM Kabupaten Malang telah memiliki jumlah pelanggan aktif 61.799 dan 2.106 pelanggan (non-aktif) yang tersebar di wilayah kabupaten Malang. Pelanggan aktif adalah pelanggan PDAM yang masih aktif menggunakan jasa air PDAM. Sedangkan pelanggan non-aktif adalah pelanggan PDAM yang sudah tidak aktif atau tutup saluran air dari PDAM. (BP3 PDAM, 2012).

Dalam perkembangannya PDAM Kabupaten Malang sampai tahun 2013 telah memiliki 23 Unit pelayanan/pelaksana, terdiri dari : Unit Lawang, Unit

Singosari, Unit Karangploso, Unit Dau, Unit Pujon, Unit Ngantang, Unit Pakisaji, Unit Kepanjen, Unit Ngajum, Unit Donomulyo, Unit Bantur, Unit Turen, Unit Dampit, Unit Sumbermanjing Wetan, Unit Ampelgading, Unit Gondang legi, Unit Bululawang, Unit Tajinan, Unit Sawojajar II, Unit Pakis, Unit Jabung, Tumpang, Poncokusumo, Pagak, dan Unit Wagir.

Dalam penelitian, dibatasi hanya pada wilayah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kantor induk, yaitu tidak termasuk 23 unit yang telah disebutkan diatas.

b. Visi, Misi Kebijakan Mutu Perusahaan

1) Visi

yang di emban oleh perusahaan yang digunakan sebagai landasan operasional adalah sebagai berikut : “Menjadi Perusahaan Pelayanan Air Minum Yang Bermutu”

2) Misi

yang harus dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Malang yang berguna sebagai Frame Work pencapaian tujuan Perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Mengelola Perusahaan secara Profesional
2. Meningkatkan Kesejahteraan Pegawai
3. Memberikan Pelayanan Yang Memenuhi Harapan pelanggan
4. Menghasilkan Air Minum yang Memenuhi Persyaratan Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas.

3) Kebijakan Mutu PDAM Kabupaten Malang

Merawat, memelihara dan melindungi Sumber Air Baku dan lingkungannya
menjamin kelangsungan hidup Perusahaan Kita

1. Konsumen

Fokus terhadap pelanggan adalah kunci keberhasilan kita

- a. Memberikan yang terbaik bagi pelanggan
- b. Menciptakan hubungan yang harmonis dan langgeng dengan pelanggan

2. Staf

Pegawai yang handal adalah asset kita yang tidak ternilai

- a. Meningkatkan kompetensi pegawai
- b. Menciptakan iklim bertindak melalui dukungan motivasi dan pemberdayaan
- c. Meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan karyawan

3. Era Perubahan

Kesuksesan dimulai dari perubahan pola pikir dan kebiasaan yang kita lakukan

- a. Mampu beradaptasi terhadap perubahan
- b. Memastikan adanya proses perbaikan berkelanjutan

4. Regulasi

Kepatuhan terhadap Peraturan sebagai pedoman kerja akan mendorong totalitas kita dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan penuh integritas

- a. Melaksanakan Budaya Kerja, Etika Kerja dan Etika Usaha

b. Menegakkan Budaya patuh aturan

5. Inovasi

Masa depan kita ditentukan oleh kemampuan kita untuk membuat perbaikan dan menciptakan keunggulan

- a. Menciptakan layanan pelanggan yang inovatif
- b. Merintis teknologi informasi dan komunikasi yang memadai
- c. Mewujudkan proses yang efisien dan produktif

c. Tujuan Perusahaan

Tujuan yang akan di capai oleh perusahaan sebagai pedoman operasional yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

- a) Mampu mewujudkan penyediaan sarana air bersih bagi masyarakat Kabupaten Malang yang memenuhi Standard Kesehatan.
- b) Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kabupaten Malang sesuai dengan Standard dan system yang berlaku sesuai dengan orientasi pelayanan perusahaan sebagai Public Service Company.
- c) Mampu meningkatkan kinerja perusahaan khususnya di bidang manajemen sehingga dapat berperan dalam memberikan kontribusi kepada Pemerintah Kabupaten Malang.

d. Motto

Sejalan dengan arah dan tujuan akhir penerapan SMM ISO 9001:2008, yaitu untuk memastikan mutu dan kepuasan pelanggan, PDAM Kabupaten Malang telah menetapkan motto pelayanan: Kepuasan Anda Tujuan Kami, yang diharapkan mampu menjadi salah satu sarana dalam menyamakan persepsi

sekalius memberikan motivasi kepada seluruh pegawai PDAM dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Konsep menuju kepuasan pelanggan dilaksanakan dengan pengelolaan 3 aspek, yaitu :

1. Aspek SDM

Langkah-langkah Direksi untuk meningkatkan efektifitas SDM perusahaan

2. Aspek Produk

PDAM Kabupaten Malang berupaya untuk memenuhi persyaratan pelanggan

3. Aspek Sistem

Meliputi Implementasi SMM ISO:2008

e. Tugas dan Fungsi PDAM

Menurut Peraturan Bupati Malang Nomor 26 tahun 2005 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan Air Minum dalam rangka pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari aspek sosial, aspek ekonomi dan aspek kesehatan. Tugas dan Fungsi PDAM sebagai berikut :

TUGAS DAN FUNGSI PDAM

Pasal 4

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan air minum dalam rangka pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari aspek sosial, aspek ekonomi dan aspek kesehatan.

Pasal 5

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 4, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai fungsi :

- a. Pelayanan penyediaan air minum kepada masyarakat
- b. Penyelenggaraan kemanfaatan umum
- c. Peningkatan pendapatan perusahaan.

f. Lokasi Perusahaan

Sub system yang lain setelah produk perusahaan adalah lokasi perusahaan. Lokasi ini merupakan dimana fungsi teknis dari Perusahaan Daerah Air Minum tersebut adalah memberikan pelayanan umum, menyelenggarakan pemasyarakatan umum dan meningkatkan pendapatan asli daerah untuk mengembangkan perekonomian dalam rangka pembangunan sosial. Dengan memperhatikan fungsi tersebut, maka perlu adanya pemilihan lokasi perusahaan yang dapat mendukung pelaksanaan produksi dalam perusahaan.

Keuntungan yang diperoleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang yang berlokasi di Jl. Raya Kebonagung No. 115 Pakisaji Malang telp. (0341) 801155 Fax. (0341) 806420. Mempunyai tujuan dengan pemilihan tempat atau lokasi perusahaan yang dekat dengan jalan raya adalah agar PDAM dapat memberikan kemudahan dan pelayanan umum kepada masyarakat.

g. Bentuk Badan Hukum

Perusahaan Daerah Air Minum sebelum tanggal 1 Juni 1981 merupakan daerah Jasa Yasa Kabupaten Malang. Pendapatan dari bagian pendapatan

pemerintah daerah yang setor ke kas Negara yang berada pada wilayah Pemerintah daerah Tingkat II Malang.

Dengan adanya peraturan daerah No. 6 tanggal 27 Januari 1981, unit Perusahaan Air Minum (PAM) menjadi suatu perusahaan daerah dengan nama “Perusahaan Daerah Air Minum” yang disingkat PDAM Kabupaten Malang yang disahkan dengan Surat Keputusan No. 289 / P. Tahun 1981.

Dengan berlakunya peraturan-peraturan daerah yang telah disahkan oleh Gubernur kepada Daerah Tingkat I Jawa Timur, maka Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang telah menjadi suatu badan hukum.

h. Struktur Organisasi

Menurut Peraturan Bupati Malang Nomor 26 tahun 2005 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang maka menetapkan Susunan Organisasi sebagai berikut :

Terlampir

i. Diskripsi Jabatan

Sesuai dengan struktur yang ada, maka penulis menjelaskan tugas dan fungsi beberapa jabatan yang ada kaitannya dengan penelitian sebagai berikut:

a. Direktur Utama

- 1) Direktur utama mempunyai tugas memimpin dan mengelola perusahaan untuk kepentingan dan tujuan perusahaan serta mewakili perusahaan baik di dalam maupun di luar pengadilan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas, direktur utama mempunyai fungsi:

- a) Perumusan kebijakan perusahaan di bidang perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pengendalian terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- b) Perumusan kebijakan pengembangan perusahaan dan pengembangan sumber daya manusia perusahaan
- c) Perumusan kebijakan hubungan kerja sama baik dengan pihak ketiga maupun dengan instansi terkait demi kelangsungan perusahaan.

b. Direktur Umum

- 1) Direktur umum mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan dan pengendalian kegiatan di bidang keuangan, administrasi umum, sumber daya manusia, dan hubungan pelanggan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas, direktur umum mempunyai fungsi:
 - a) Perencanaan dan pengendalian program di bidang administrasi, umum, sumber daya manusia, keuangan dan hubungan pelanggan.
 - b) Perencanaan dan pengendalian sumber pendapatan dan pembelanjaan serta kekayaan perusahaan
 - c) Penyusunan laporan dan evaluasi kinerja sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
 - d) Perumusan bahan untuk pengambilan keputusan mengenai kerja sama dengan pihak ketiga.
 - e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur utama sesuai dengan bidang tugasnya.

- 3) Direktur umum membawahi
 - a) Bagian Umum
 - b) Bagian sumber daya manusia
 - c) Bagian keuangan
 - d) Bagian hubungan pelanggan
- 4) Masing-masing bagian dipimpin oleh seorang kepala bagian yang dalam pelaksanaan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada direktur umum. Adapun tugas dan fungsi dari masing-masing bagian yang membantu direktur umum adalah sebagai berikut:
 - a) Bagian Umum
 - (1) Bagian umum mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan dan pengendalian kegiatan di bidang administrasi, hukum dan humasy serta logistic
 - (2) Untuk melaksanakan tugas, bagian umum mempunyai fungsi:
 - (a) Penyusunan dan perumusan perencanaan pelaksanaan kegiatan administrasi
 - (b) Penyusunan dan perumusan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan produk-produk hukum dan hubungan masyarakat.
 - (c) Perumusan perencanaan dan pelaksanaan pengadaan logistic perusahaan.
 - (d) Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan organisasi perusahaan

- (e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur umum sesuai dengan bidang tugasnya.

(3) Bagian umum membawahi

- (a) Seksi Tata Usaha
- (b) Seksi Perbekalan
- (c) Seksi rumah Tangga
- (d) Seksi Angutan

b) Bagian sumber daya manusia

- (1) Bagian sumber daya manusia mempunyai tugas menyusun dan menyelenggarakan perencanaan program kegiatan administrasi, pemberdayaan, pengembangan dan peningkatan kesejahteraan sumber daya manusia.
- (2) Untuk melaksanakan tugas, bagian sumber daya manusia mempunyai fungsi:
 - (a) Penyusunan dan perencanaan program pendayagunaan, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia.
 - (b) Pelaksanaan program pemberdayaan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kinerja dan kesejahteraan
 - (c) Penyelenggaraan administrasi sumber daya manusia
 - (d) Pengajuan sarana dan pertimbangan kepada Direksi tentang langka dan atau tindakan yang perlu diambil dalam aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia

(e) Pelaksanaan tugas-tugas lain diberikan oleh Direksi umum sesuai dengan bidang tugasnya.

(3) Bagian sumber daya manusia membawahi:

(a) Seksi Personalia

(b) Seksi Pengembangan Karier

(c) Seksi Mutasi

c) Bagian Keuangan

1) Bagian keuangan mempunyai tugas menyelenggarakan penyusunan dan perencanaan anggaran pendapatan dan belanja perusahaan, menyelenggarakan administrasi keuangan, evaluasi pelaksanaan anggaran, menyajikan laporan dan hasil analisis keuangan.

2) Untuk melaksanakan tugas, bagian keuangan mempunyai fungsi:

(a) Penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja perusahaan

(b) Penyelenggaraan administrasi keuangan dan penjualan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(c) Pelaksanaan evaluasi keuangan dan mengadakan penilaian pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja perusahaan

(d) Penyusunan laporan perhitungan hasil usaha berkala dan perhitungan neraca rugi/laba.

(e) Penyelenggaraan, penyusunan dan analisis layanan keuangan.

(f) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur, sesuai dengan bidang tugasnya.

3) Bagian Keuangan membawahi

(a) Seksi Anggaran

(b) Seksi Kas dan Penagihan

(c) Seksi Pembukuan

(d) Seksi Rekening

d) Bagian Hubungan Pelanggan

(1) Bagian hubungan pelanggan mempunyai tugas menyelenggarakan upaya peningkatan pemasaran, pelayanan pada pelanggan dan penyuluhan kepada masyarakat.

(2) Untuk melaksanakan tugas, bagian hubungan pelanggan mempunyai fungsi:

(a) Pelaksanaan kegiatan pemasaran, pelayanan kepada pelanggan dan penyuluhan kepada masyarakat.

(b) Pengolahan data pelanggan dan calon pelanggan

(c) Pencatatan, pemeriksaan dan pengevaluasian air pelanggan berdasarkan hasil catatan.

(d) Pelaksanaan administrasi penutupan dan buka kembali saluran air pelanggan.

(e) Penyelenggaraan operasi penertiban terhadap para pelanggan.

(f) Penetapan sanksi pelanggaran yang dilakukan oleh para pelanggan

(g) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur umum sesuai dengan bidang tugasnya.

(3) Bagian Hubungan pelanggan membawahi

(a) Seksi Pelayanan

(b) Seksi Pengawas Meter

(c) Seksi Opsai Pelanggan

c. Direktur Teknik

1) Direktur teknik mempunyai tugas menyelenggarakan pengendalian kegiatan di bidang perencanaan teknik, produksi, distribusi dan perawatan.

2) Untuk melaksanakan tugas, direktur teknik mempunyai fungsi:

a) Perencanaan dan pengendalian program-program di bidang perencanaan teknik, produksi, distribusi dan perawatan.

b) Pengendalian kebijakan umum di bidang teknik, perencanaan desain proyek, program kerja, pengadaan dan pemeriksaan proyek-proyek yang dilaksanakan oleh perusahaan.

c) Pengendalian operasional sumber-sumber-produksi, distribusi dan sambungan-sambungan pelanggan serta fasilitas-fasilitas transmisi

- d) Penyusunan laporan pelaksanaan tugas dan pelaksanaan organisasi perusahaan
 - e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur sesuai dengan bidang tugasnya.
- 3) Direktur tekni membawahi
- a) Bagian Perencanaan teknik
 - b) Bagian Produksi
 - c) Bagian Transmisi
 - d) Bagian Distribusi
 - e) Bagian Peralatan
- 4) Masing-masing bagian dipimpin oleh seorang kepala bagian yang dalam pelaksanaan tugasnya berada di bawah dan tanggung jawab direktur teknik.
- a) Bagian Perencanaan Teknik
 - (1) Bagian perencanaan teknik mempunyai tugas merencanakan pengembangan teknologi dan instalasi air bersih
 - (2) Untuk melaksanakan tugas, bagian perencanaan teknik mempunyai tugas fungsi:
 - (a) Penyusunan rencana pengembangan dan rehabilitasi sistem air bersih dalam jangka pendek
 - (b) Pelaksanaan penelitian adanya sumber-sumber baru yang mungkin dapat dipergunakan untuk pengembangan pelayanan air minum PDAM.

- (c) Pengadaan persediaan cadangan air minum untuk keperluan distribusi.
- (d) Perencanaan teknik penyediaan bangunan air minum serta pengendalian kualitas dan kuantitas bangunan termasuk rencana kebutuhan bangunan air.
- (e) Perencanaan penyediaan sarana air minum untuk program pengembangan dan pengawasan distribusi.
- (f) Perencanaan penambahan jumlah pelanggan pada wilayah pengembangan sesuai kemampuan produksi dan distribusi.
- (g) Pemberian sarana dan pertimbangan pada direksi.
- (h) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur teknik sesuai dengan bidang tugasnya.

b) Bagian Produksi

- (1) Bagian produksi mempunyai tugas menyelenggarakan perencanaan produksi, pengendalian, penyediaan air dan pengolahan serta menjaga kualitas dan kuantitas air.
- (2) Untuk melaksanakan tugas bagian produksi mempunyai fungsi:
 - (a) Perumusan rencana penyediaan air baku yang cukup dan memenuhi standard air bersih secara terus menerus dan berkesinambungan.
 - (b) Pengendalian kualitas dan kuantitas produksi air agar pelayanan tidak terhambat.
 - (c) Pengendalian kualitas produksi air dan laboratorium.

(d) Pengaturan dan pengendalian penyelenggaraan fungsi teknik mesin dan ketenagaan mesin.

(e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur teknik sesuai dengan bidang tugasnya.

(3) Bagian Produksi membawahi

(a) Seksi pengelolaan air

(b) Seksi laborat

c) Bagian transmisi

(1) Bagian transmisi mempunyai tugas menyelenggarakan perencanaan dan pengendalian jalur pipa transmisi dari sumber atau captering sampai pengolahan di tendon air serta pelestarian sumber air dan lingkungan.

(2) Untuk melaksanakan tugas, bagian transmisi mempunyai fungsi:

(a) Penyelenggaraan penyambungan dan pengembangan jaringan pipa transmisi dari captering sumber sampai ke tendon penampungan air.

(b) Penyelenggaraan penghijauan pada sumber-sumber air yang dikelola oleh perusahaan.

(c) Penyelenggaraan pelanacaran kelangsungan distribusi air pada pipa transmisi.

(d) Penyelenggaraan perawatan dan pemeliharaan serta pelestarian sumber air dan lingkungannya.

- (e) Pemeliharaan dan pengawasan terhadap cadangan sumber air yang belum dikelola oleh perusahaan
- (f) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur teknik sesuai dengan bidang tugasnya.

(3) Bagian transmisi membawahi:

- (a) Seksi pengembangan dan pengendalian pipa transmisi
- (b) Seksi perawatan sumber.

d) Bagian Distribusi

- (1) Bagian distribusi mempunyai tugas menyelenggarakan perencanaan dan pengendalian distribusi air serta kebocoran pada jaringan pipa distribusi.
- (2) Untuk melaksanakan tugas, bagian distribusi mempunyai fungsi:
 - (a) Penyelenggaraan kelancaran dan kelangsungan distribusi air pada pipa distribusi
 - (b) Penyelenggaraan pengembangan jaringan pipa distribusi dan pengembalian bekar galian pipa.
 - (c) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur teknik sesuai dengan bidang tugasnya.

(3) Bagian distribusi membawahi

- (a) Seksi pengembangan dan pengendalian distribusi air.
- (b) Seksi kebocoran.

e) Bagian Peralatan

(1) Bagian peralatan mempunyai tugas menyelenggarakan perencanaan dan pengendalian peralatan teknik, mekanik serta elektrik

(2) Untuk melaksanakan tugas, bagian peralatan mempunyai fungsi:

(a) Penyelenggaraan perencanaan dan pengendalian peralatan teknik, mekanik serta elektrik

(b) Penyelenggaraan perbaikan peralatan teknik, mekanik dan elektrik yang rusak.

(c) Pelaksanaan penyimpanan peralatan teknik, mekanik elektrik di gudang teknik.

(d) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur teknik, sesuai dengan bidang tugasnya.

d. Satuan Pengawas Internal

1) Satuan pengawas intern merupakan perangkat pengawas umum dilingkungan PDAM yang secara administrative dan operasional bertanggung jawab kepada direktur utama.

2) Satuan pengawas dipimpin oleh seorang kepala satuan yang diangkat dan diberhentikan oleh direktur utama setelah mendapat persetujuan Bupati.

3) Dalam rangka pelaksanaan tugas, kepala satuan dibantu seorang wakil kepala untuk memimpin kegiatan intern satuan pengawas internal.

- 4) Wakil kepala satuan bertanggung jawab pada kepala satuan pengawas internal yang diangkat dan diberhentikan oleh Direktur Utama.
- 5) Satuan pengawas intern mempunyai tugas membantu direktur utama dalam hal:
 - (a) Melakukan pengawasan umum terhadap penyelenggaraan kegiatan perusahaan, baik yang bersifat administrative maupun teknis, berdasarkan kebijakan yang ditetapkan Bupati, Direktur Utama maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - (b) Melakukan penilaian atas sistem pengendalian dan pengelolaan manajemen perusahaan serta pelaksanaannya.
 - (c) Memberikan sarana-sarana untuk perbaikan atas penilaian yang telah dilakukan untuk dipergunakan direksi sebagai bahan melakukan penyempurnaan dan atau pengelolaan manajemen perusahaan yang baik dan dapat dipertanggung jawabkan.
- (6) Dalam melaksanakan tugasnya, satuan pengawas intern mempunyai tugas-tugas:
 - (a) Pelaksanaan pengawasan audit internal dan administrasi keuangan serta pengelolaan penggunaan seluruh kekayaan perusahaan.
 - (b) Pengawasan anggaran pendapatan dan belanja perusahaan.
 - (c) Pengawasan terhadap penyelenggaraan tata kerja pada unit-unit satuan organisasi di kantor Pusat, kantor Cabang, Kantor Unit Pelaksana maupun Kantor Pelayanan menurut ketentuan peraturan pandangan yang berlaku.

- (d) Pengawasan terhadap keamanan dan ketertiban perusahaan
 - (e) Pengawasan dan ikut serta dalam kegiatan-kegiatan operasional perusahaan untuk memberikan penilaian secara periodic / berkala.
 - (f) Pemberian saran dan atau pertimbangan kepada Direktur Utama tentang langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang perlu dilakukan sesuai bidang tugasnya.
- (7) Dalam melaksanakan tugasnya satuan pengawas dibantu seksi-seksi yang terdiri dari:
- (a) Seksi pemeriksa dan pengawas keuangan
 - (b) Seksi pemeriksa dan pengawas personalia
 - (c) Seksi pemeriksa dan pengawas teknik

Adapun tugas masing-masing seksi yang membantu Kepala satuan pengawasan internal adalah sebagai berikut:

- (1) Seksi pemeriksa dan pengawas keuangan, tugasnya:
- (a) Melaksanakan pengawasan audit internal atas administrasi keuangan dan pengelolaan penggunaan seluruh kekayaan perusahaan.
 - (b) Melakukan pengawasan atas anggaran pendapatan dan belanja perusahaan.
 - (c) Melakukan pengujian dan penilaian laporan keuangan
 - (d) Melakukan inventarisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta kebijakan yang telah ditetapkan Bupati,

Direktur Utama maupun ketentuan-ketentuan lain di bidang keuangan yang berlaku.

- (e) Melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan tata kerja dan prosedur di bidang keuangan pada unit-unit satuan organisasi di Kantor Pusat, Kantor Cabang, Kantor Unit Pelaksana maupun Kantor Pelayanan menurut ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- (f) Melaksanakan penyusunan laporan atas hasil audit/ pengawasan keuangan.
- (g) Melakukan pengawasan dan ikut serta dalam kegiatan operasional perusahaan serta memberikan penilaian dalam pembahasan secara periodic dan berkala.
- (h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Satuan Pengawas Internal sesuai bidang tugasnya.

(2) Seksi Pemeriksa dan Pengawas Personalia

- (a) Melakukan inventarisasi peraturan perundang-undangan yang berlaku serta kebijakan yang telah ditetapkan Bupati, Direktur Utama dan ketentuan lain di bidang kepegawaian
- (b) Melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan tata kerja dan prosedur kerja di bidang personalia pada unit-unit satuan organisasi di Kantor Pusat, Kantor Cabang, Kantor Unit Pelaksana maupun Kantor Pelayanan menurut peraturan perundangan yang berlaku.

- (c) Melakukan pengawasan keamanan dan tata tertib pegawai di lingkungan perusahaan
- (d) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Satuan Pengawas Internal sesuai bidang tugasnya.

(3) Seksi Pemeriksa dan Pengawas Teknik

- (a) Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pengadaan barang serta pembagian barang peralatan dan atau perlengkapan teknik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- (b) Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan proyek-proyek pembangunan fisik perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- (c) Melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan tata kerja dan prosedur kerja di bidang teknik pada unit-unit satuan organisasi di Kantor Pusat, Kantor Cabang, Kantor Unit Pelaksana maupun Kantor Pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (d) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Satuan Internal sesuai bidang tugasnya.

2. Organisasi dan Personalia

Personalia merupakan hal yang menyangkut kepegawaian dan tenaga kerja dalam perusahaan atau organisasi. Tenaga kerja merupakan alat untuk menyelenggarakan program kegiatan dalam pengolahan sumber daya sehingga

menghasilkan *output* personalia sangat diperlukan untuk mengelola sumber daya manusia.

a. Tenaga Kerja

Tenaga kerja merupakan salah satu faktor utama yang ada pada perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya. Tenaga kerja bertanggung jawab atas kelancaran perusahaan. Adapun pada PDAM Kabupaten Malang rincian pejabat atau tenaga kerjanya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1.

Rincian Pejabat PDAM Kabupaten Malang

Tahun 2012

No.	Jabatan	Jumlah
1	Pimpinan	
	- Direktur Utama	1
	- Direktur Bidang Umum	1
	- Direktur Bidang Teknik	1
2	Staf	
	- Staf Pengawas Intern	9
	- Bidang Penelitian dan Pengembangan	1
3	Pelaksana	
	- Bagian Umum	27
	- Bagian Langganan	15
	- Bagian Personalia	9
	- Bagian Produksi	5

- Bagian Perencana dan Pengawasan Teknik	10
- Bagian Distribusi	6
- Bagian Peralatan Teknik dan perbingkilan	7
- Bagian Keuangan	17
-Poliklinik	1
Jumlah	114

Sumber : PDAM Kabupaten Malang, 2012.

b. Kualitas Karyawan

Dalam menjalankan usahanya baik bagian administrasi maupun bagian lapangan PDAM Kabupaten Malang melakukan penyeleksian (pengujian) kepada semua calon pegawai (karyawan) dengan tujuan agar bisa mendapatkan pegawai (karyawan) dengan kualitas sumber daya manusia yang tinggi.

Setelah melakukan penyaringan para pegawai (karyawan) diberikan bimbingan atau pelatihan untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan pada posisi kerja masing-masing. Sesuai dengan data yang ada personil PDAM Kabupaten Malang mempunyai latar belakang pendidikan yang beragam sebagai berikut:

Tabel 4.2.

Jumlah Karyawan PDAM Kabupaten Malang

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tahun 2012

Pendidikan	Jumlah
------------	--------

SMP	3
SMEA	6
SMA	33
SMK	13
Sarjana Muda / D3	9
Sarjana	43
S2	6
Jumlah	114

Sumber : PDAM Kabupaten Malang, 2012

Sedangkan karyawan PDAM Kabupaten Malang sebagian besar adalah berstatus sebagai karyawan tetap sebanyak 5, karyawan honorer sebanyak 10, 5 orang berstatus sebagai pegawai kontrak, dan sisanya sebanyak 78 orang berstatus sebagai pegawai PNS.

c. Jam Kerja

Jam kerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang sebagai berikut:

6 hari kerja mulai hari Senin s/d Sabtu.

- 1) Hari Senin/Kamis 07.00 s/d 14.00 WIB
- 2) Hari Jum'at 07.00 s/d 11.00 WIB
- 3) Hari Sabtu 07.00 s/d 12.30 WIB

d. Fasilitas yang diberikan perusahaan

- 1) Pakaian seragam

Pakaian seragam pegawai adalah pakaian yang dipakai oleh pegawai pada waktu melaksanakan tugas-tugas kedinasan disertai dengan tanda pengenal yang memuat nama, NIP, dan foto pegawai. Semua kemeja atau blus mengenakan kerah berkancing. Semua jenis seragam pegawai dilengkapi dengan sepatu hitam, kaos kaki hitam bagi pria dan ikat pinggang.

Karyawan PDAM Kabupaten Malang diberikan pakaian seragam yang terdiri dari:

- a) Pakaian seragam biasa (keidnasan)
 - (1) Warna atasan biru muda, celana bawah berwarna biru tua
 - (2) Dua stel pakaian untuk satu tahun
- b) Pakaian seragam dinas khusus
 - (1) Dua stel pakaian untuk satu tahun
 - (2) Satu pasang sepatu boot untuk satu tahun
 - (3) Satu buah jaket satu tahun
 - (4) Pakaian *cuttle pack*, diberikan kepada karyawan yang bekerja pada bagian perbengkelan, perpompaan dan gudang.

2) Tempat Ibadah

Tempat ibadah yang disediakan adalah mushalla dilengkapi dengan tempat wudhu yang disediakan bagi karyawan muslim untuk kewajibannya menunaikan ibadah.

3) Koperasi karyawan

Koperasi merupakan salah satu sarana penunjang upaya peningkatan kesejahteraan karyawan, yang memberikan pelayanan berupa penyediaan barang-barang yang diperlukan sebagai kebutuhan penunjang bagi karyawan PDAM Kabupaten Malang itu sendiri.

4) Tempat parkir

Disediakan tempat parkir yang aman dan luas untuk kenyamanan bagi karyawan perusahaan PDAM untuk menempatkan kendaraannya selama jam kerja berlangsung.

5) Kafetaria

Kafetaria dibangun dan dikembangkan penggunaanya untuk memenuhi kebutuhan karyawan (makan dan minum) yaitu pada waktu istirahat berlangsung.

e. Sistem Penggajian

1) Sistem penggajian

Dalam system penggajian pada PDAM Kabupaten Malang terdiri dari 3 unsur:

- a) Gaji Pokok
- b) Tunjangan Keluarga
- c) Tunjangan Kemahalan

Namun dalam penempatannya sistem penggajian di PDAM Kabupaten Malang disesuaikan dengan kondisi setempat antara lain dari :

- a) Gaji pokok
- b) Tunjangan keluarga istri/suami 10% dari gaji pokok
- c) Tunjangan anak 5% dari gaji pokok
- d) Tunjangan perumahan
- e) Tunjangan kesehatan
- f) Tunjangan jabatan
- g) Intensif bendahara, pencatat meter, distribusi jamsostek 4,89 dari gaji pokok.

Adapun pembayaran gaji pegawai dilakukan 1 (satu) bulan sekali dan dibayarkan pada akhir bulan sedangkan gaji berkala diberikan 2 (dua) tahun sekali jika memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- a) Hasil penelitian prestasi kerja, rata-rata baik tanpa nilai kurang dalam tahun terakhir
- b) Masih dalam batas kerja golongan yang ditetapkan untuk kenaikan gaji.

2) Tenaga Honorer

Penerimaan penghasilan bagi tenaga honorer adalah berdasarkan surat keputusan Direktur Utama PDAM Kabupaten Malang di samping honor yang diterimakan setiap bulan. Tenaga honorer juga memperoleh penerimaan lain berupa:

- a) Premi tagih yang diterima setiap bulan
- b) Jasa produk dan tunjangan hari raya, yang diterima setiap tahun.

Tenaga honorer di PDAM kabupaten Malang berjumlah 10 orang yang terdiri dari 7 orang perempuan dan 3 laki-laki.

3) Tenaga kontrak

Sedangkan penerimaan penghasilan bagi tenaga kontrak besarnya sesuai dengan yang tercantum dalam surat perjanjian kerja. Tenaga kontrak di PDAM Kabupaten Malang berjumlah 5 orang.

4) Tujuan Perusahaan

Setiap perusahaan selalu mempunyai tujuan dimana tujuan tersebut merupakan pedoman yang harus dicapai untuk mempertahankan perusahaan. Untuk menunjang perusahaan sebagai unit kerja yang bertugas memberikan pelayanan air bersih ke masyarakat serta untuk menjadi kelangsungan hidup perusahaan.

a. Tujuan jangka pendek

- 1) Pembinaan secara rutin yang dilaksanakan PDAM
- 2) Pelatihan, khusus dan seminar yang dilaksanakan dinas teknis / instansi terkait.

b. Tujuan jangka panjang

- 1) Memberikan pelayanan air bersih yang berkualitas untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.
- 2) Membantu perekonomian daerah

- 3) Merupakan salah satu sumber dari income daerah sendiri (PADS).

3. Sarana dan Prasarana

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang mempunyai beberapa sarana dan prasarana yang menunjang untuk kepentingan dan kemudahan para karyawan dan pelanggan.

Sarana dan prasarana itu antara lain :

1. *Intern* yaitu sarana dan prasarana yang berkaitan langsung dengan karyawan, seperti :
 - a) Terdapat beberapa alat komunikasi seperti telpon, e-mail dan lain sebagainya yang masing-masing ada di ruang kerjanya masing-masing.
 - b) Terdapat alat-alat elektronik untuk kemudahan karyawan seperti : computer, kendaraan dinas, brankas, mesin hitung (calculator), mesin ketik dan alat pembantu lain seperti alat tulis kepada karyawan dan fasilitas lainnya yang dapat meningkatkan perbaikan perusahaan.
 - c) Sarana kebersihan dan kebutuhan karyawan, seperti toilet dan koperasi. Namun dua sarana ini, untuk sementara waktu diperuntukkan dan dipergunakan oleh karyawan.
2. *Ekstern* yaitu sarana dan prasarana yang berhubungan dengan kemakmuran dan kepuasan karyawan maupun pelanggan, antara lain seperti :

- a. Adanya tempat parkir yang luas dan aman.
- b. Adanya Satpam (Security) yang menjaga keamanan perusahaan dan pelanggan.
- c. Adanya cleaning service yang selalu membersihkan setiap ruangan dan halaman PDAM.

4. Denah Lokasi

Terlampir

B. Hasil Penelitian

1. Distribusi Data Penelitian

a. Disiplin Kerja

Untuk mengetahui klasifikasi tingkat disiplin kerja pada responden maka subjek penelitian dibagi menjadi tiga kategori; yaitu tinggi, sedang, dan rendah berdasarkan distribusi normal. Setelah dihitung didapatkan Mean sebesar 54.2857 dan Standar Deviasi sebesar 7.90759. Sedangkan untuk mencari skor kategori diperoleh dari Mean dikurangi Standar Deviasi dengan pembagian sebagai berikut:

- a) Tinggi : $X > \mu + 1SD$
- b) Sedang : $\mu - 1SD < X < \mu + 1SD$
- c) Rendah : $X < \mu - 1SD$

b. Prestasi Kerja Karyawan

Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan sebagai subyek penelitian, peneliti membagi menjadi tiga kategori; yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Setelah dihitung didapatkan Mean sebesar 604.60 dan Standar Deviasi 46.77039. Sedangkan untuk mencari skor kategori diperoleh dari Mean dikurangi Standar Deviasi dengan pembagian sebagai berikut:

- a) Tinggi : $X > \mu + 1SD$
- b) Sedang : $\mu - 1SD < X < \mu + 1SD$
- c) Rendah : $X < \mu - 1SD$

c. Hubungan antara Disiplin Kerja dengan Prestasi Kerja Karyawan

Untuk mencari hubungan antara disiplin kerja dengan prestasi karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang digunakan analisis *Product Moment* atau *Person*.

2. Analisa Data Penelitian

a. Tingkat Disiplin Kerja

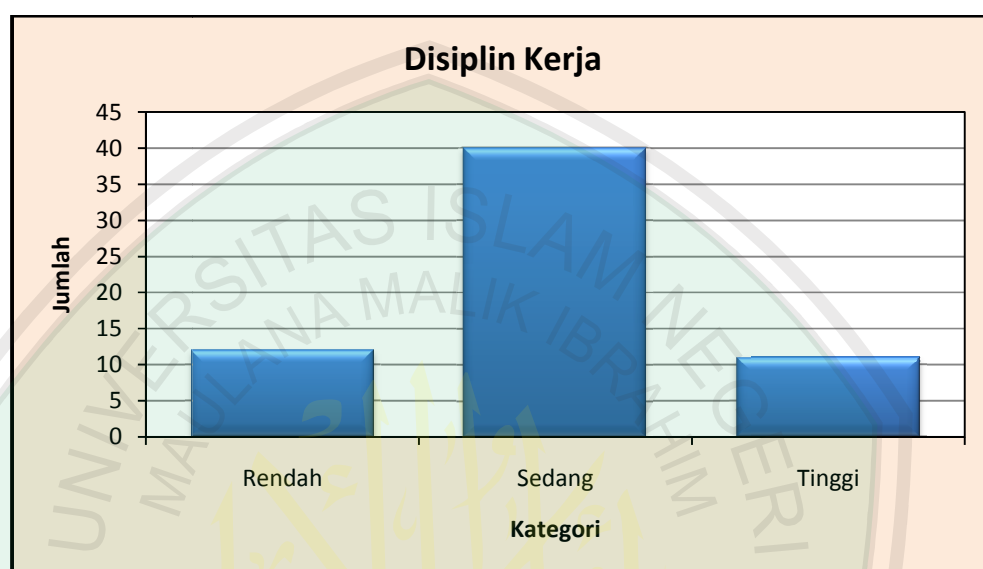
Untuk mengetahui lebih jelas dan spesifik tingkat disiplin kerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang, peneliti memaparkan disiplin kerja karyawan pada sebuah table berikut ini:

Tabel 4.3. Tingkat Disiplin Kerja

Kategori	Interval	Frekuensi	Prosentase
Rendah	$X < \mu - 1SD$	12	19.0%
Sedang	$\mu - 1SD < X < \mu + 1SD$	40	63.5%

Tinggi	$X > \mu + 1SD$	11	17.5%
Jumlah		63	100.0%

Tabel 4.4. Tingkat Disiplin Kerja



Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan sampel, sebagian besar karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang mempunyai tingkat disiplin kerja yang sedang. Ini dilanjutkan dengan skor sebesar 63,5% dengan jumlah frekuensi 40 karyawan, dan yang memiliki disiplin kerja tinggi sebesar 17,5% dengan jumlah frekuensi 11 karyawan, sedangkan yang memiliki tingkat disiplin kerja rendah sebesar 19,5% dengan jumlah frekuensi 12 karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwasannya disiplin kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang berbeda pada tingkat yang sedang dengan prosentase sebesar 63,5%.

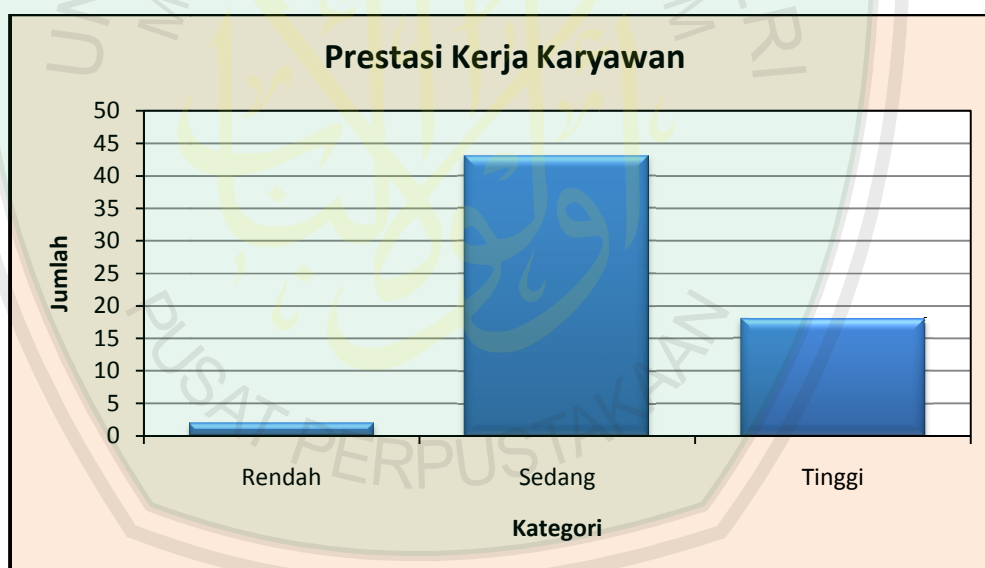
b. Prestasi Kerja Karyawan

Untuk mengetahui lebih jelas dan spesifik tingkat prestasi kerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang, peneliti memaparkan prestasi kerja karyawan pada sebuah table berikut ini:

Tabel 4.5. Tingkat Prestasi Kerja Karyawan

Kategori	Interval	Frekuensi	Prosentase
Rendah	$X < \mu - 1SD$	2	3.2%
Sedang	$\mu - 1SD < X < \mu + 1SD$	43	68.3%
Tinggi	$X > \mu + 1SD$	18	28.6%
Jumlah		63	100.0%

Tabel 4.6. Tingkat Prestasi Kerja Karyawan



Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan sampel, sebagian besar karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang mempunyai tingkat prestasi kerja yang sedang yang ditunjukkan dengan nilai sebesar 68,3% dengan jumlah frekuensi 43 karyawan, dan yang memiliki prestasi kerja tinggi sebesar 28,6% dengan jumlah frekuensi

18 karyawan, sedangkan yang memiliki tingkat prestasi kerja rendah sebesar 3,2% dengan jumlah frekuensi 2 karyawan. Hal ini menunjukkan bahwasannya tingkat prestasi kerja karyawan yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang dalam kategori sedang dengan prosentase sebesar 68,3%.

c. Hubungan antara Disiplin Kerja dengan Prestasi Karyawan

Untuk mengetahui korelasi antara disiplin kerja dengan prestasi karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang, terlebih dahulu peneliti melakukan uji hipotesis dengan metode analisis statistik *product moment karl pearson*. Ada tidaknya hubungan antara disiplin kerja dengan prestasi karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang, maka dilakukan analisis korelasi *product moment* untuk dua variabel. Penelitian hipotesis berdasarkan analogi sebagai berikut :

- a) H_0 : Tidak terdapat korelasi antara disiplin kerja dengan prestasi karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang
- b) H_1 : Terdapat korelasi antara disiplin kerja dengan prestasi karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang

Dasar pengambilan keputusan tersebut, berdasarkan pada probabilitas sebagai berikut :

- a) Jika probabilitas < 0.05 maka H_1 diterima, H_0 ditolak.
- b) Jika probabilitas > 0.05 maka H_0 diterima, H_1 ditolak.

Setelah melakukan analisis dengan bantuan program SPSS 16.0 for windows, diketahui hasil korelasi sebagai berikut:

Adapun hasil analisis dapat dilihat pada tabel 4.7. sebagai berikut:

Tabel 4.7.

Hasil Korelasi antara Disiplin Kerja dengan Prestasi Karyawan

Correlations			
		Disiplin	Prestasi Karyawan
Disiplin	Pearson Correlation	1	.584**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	63	63
Prestasi Karyawan	Pearson Correlation	.584**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	63	63

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil korelasi antara disiplin kerja dengan prestasi karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang menunjukkan nilai r_{hitung} 0.584. Dari tabel di atas dapat diketahui nilai N adalah 63 dan nilai r_{tabel} adalah 0.000. Dikatakan signifikan atau mempunyai hubungan apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan taraf signifikansi 95%, r_{hitung} dari korelasi di atas memiliki nilai r_{hitung} 0.584. $> r_{tabel}$ 0.000, berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya semakin tinggi tingkat disiplin kerja maka semakin tinggi pula prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang.

C. Pembahasan

1. Disiplin Kerja

Disiplin kerja sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik pegawai untuk mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Kurang pengetahuan tentang peraturan, prosedur, dan kebijakan yang ada merupakan penyebab terbanyak tindakan indisipliner. Salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut pihak pimpinan sebaiknya memberikan program orientasi kepada karyawan yang baru pada hari pertama mereka bekerja, karena karyawan tidak dapat diharapkan bekerja dengan baik dan patuh, apabila peraturan/prosedur atau kebijakan yang ada tidak diketahui, tidak jelas, atau tidak dijalankan sebagai mestinya.

Selain memberikan orientasi, pimpinan harus menjelaskan secara rinci peraturan-peraturan yang sering dilanggar, berikut rasional dan konsekwensinya. Demikian pula peraturan/prosedur atau kebijakan yang mengalami perubahan atau diperbaharui, sebaiknya diinformasikan kepada staf melalui diskusi aktif.

Tindakan disipliner sebaiknya dilakukan, apabila upaya pendidikan yang diberikan telah gagal, karena tidak ada orang yang sempurna. Oleh sebab itu, setiap individu diizinkan untuk melakukan kesalahan dan harus belajar dari kesalahan tersebut. Tindakan indisipliner sebaiknya dilaksanakan dengan cara

yang bijaksana sesuai dengan prinsip dan prosedur yang berlaku menurut tingkat pelanggaran dan klasifikasinya.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, disiplin kerja adalah Bentuk pelatihan yang menjalankan peraturan-peraturan organisasional (Robert. 2006;h.511). Siagian mengartikan disiplin sebagai tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memilih tuntutan berbagai ketentuan tersebut (Sondang. 2003:h.305). Menurut Handoko, disiplin merupakan kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional (Handoko, 2001).

Sedangkan dari sudut pandang Veithzal Rival (2003, h;444). disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Sedangkan Alex Nitisemito mengemukakan pengertian pendisiplinan yaitu sebagai suatu sikap, tingkah laku dan peraturan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik tertulis atau tidak tertulis (Alex.1982; h.199). Pendapat yang lain mengatakan bahwa disiplin adalah sebagai sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok/masyarakat berupa ketaatan-ketaatan yang ditetapkan pemerintah / etika, norma, kaidahkaidah yang berlaku untuk tujuan tertentu (Sinungan, 2000.h;145).

Berdasarkan hasil penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang dapat diketahui bahwa tingkat disiplin kerja karyawan berada pada tingkat sedang dengan skor sebesar 63,5% dengan jumlah frekuensi 40 dari

63 karyawan, dan yang memiliki disiplin kerja tinggi sebesar 17,5% dengan jumlah frekuensi 11 karyawan, sedangkan yang memiliki tingkat disiplin kerja rendah sebesar 19,0% dengan jumlah frekuensi 12 karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwasannya tingkat disiplin kerja karyawan tertinggi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang berada pada tingkat yang sedang dengan prosentase sebesar 63,5%.

2. Prestasi Kerja Karyawan

Secara umum, prestasi kerja diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik dengan masukan yang sebenarnya. International Labour Organization dalam Hasibuan, mengungkapkan bahwa secara lebih sederhana maksud dari prestasi kerja adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung. Sumber-sumber tersebut dapat berupa tanah, bahan baku dan bahan pembantu, pabrik, mesin-mesin dan alat-alat, tenaga kerja manusia (Hasibuan, 2003: h; 127).

The Liang Gie mengatakan bahwa prestasi kerja adalah merupakan perbandingan antara hasil kerja yang berupa barang-barang atau jasa dengan sumber atau tenaga yang dipakai dalam suatu proses produksi tersebut (The Liang Gie. 1988. h;108). Secara umum, prestasi kerja dapat diartikan sebagai perbandingan antara keluaran dan masukan serta mengutarakan cara pemanfaatan baik terhadap sumber-sumber dalam memproduksi suatu barang atau jasa (The Liang Gie. 1988. h;128).

Riggs (dalam Prisma. 1986) menyatakan ada 3 tahapan penting yang perlu ditempuh untuk mensukseskan gerakan prestasi kerja, yaitu dengan ringkasan A-I-M (Awareness, Improvement, dan Maintenance). Indonesia, pada saat ini masih pada tahap Awareness, belum mencapai Improvement dan Maintenance. Untuk sampai pada tahap Improvement dan Maintenance banyak cara yang ditempuh, diantaranya dengan meningkatkan prestasi kerja total, yang terdiri dari (a). Tingkat ekonomi makro; (b). Tingkat sektor lapangan usaha; (c). Tingkat unit organisasi secara individual dan; (d). Tingkat manusia secara individual (Prisma dalam Misbahul.2008.h;5).

Simanjuntak (1983) menyatakan bahwa prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor yang bersumber dari individu itu sendiri, lingkungan sosial pekerjaan, dan faktor yang berhubungan dengan kondisi pekerjaan (Simanjuntak,1985.h;7). Batu Bara (1989) menyatakan bahwa produktivitas itu dipengaruhi oleh motivasi dan atos kerja, Keterampilan dan kualitas tenaga kerja, pengupahan dan jaminan sosial serta disiplin kerja (Batu Bara, 1989).

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat diketahui bahwa prestasi kerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang yang paling tinggi berada pada kategori sedang yang ditunjukkan dengan nilai sebesar 68,3% dengan jumlah frekuensi 43 karyawan, dan yang memiliki tingkat prestasi kerja yang tinggi sebesar 28,6% dengan jumlah frekuensi 18 karyawan, sedangkan yang memiliki tingkat prestasi kerja yang rendah sebesar 3,2% dengan jumlah frekuensi 2 karyawan. Hal ini menunjukkan bahwasannya tingkat prestasi

kerja yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang dalam kategori sedang dengan prosentase sebesar 68,3%.

Prestasi kerja merupakan suatu aspek yang penting bagi perusahaan karena apabila tenaga kerja dalam perusahaan mempunyai disiplin kerja yang tinggi, maka perusahaan akan memperoleh keuntungan. Dengan adanya peningkatan prestasi kerja, perlu adanya tenaga kerja yang memiliki ketrampilan dan keahlian dalam bekerja karena apabila tenaga kerja tidak memiliki keahlian dan ketrampilan akan berakibat menurunkan prestasi kerja dan dapat merugikan perusahaan.

3. Hubungan Disiplin Kerja dengan Prestasi Karyawan

Disiplin merupakan sikap atau perilaku ketaatan seseorang atau sekelompok orang yang sesuai prosedur serta terhadap peraturan baik secara tertulis maupun tidak tertulis, yang tercermin dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan. Dengan ditetapkannya peraturan tertulis maupun tidak tertulis diharapkan agar para karyawan memiliki sikap disiplin yang tinggi dalam bekerja, sehingga prestasi kerja meningkat.

Hal ini senada dengan pendapat Veithzal Rival (2003), bahwa disiplin kerja sering dijadikan sebagai suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku yang pada akhirnya tujuan perusahaan dapat tercapai (Veithzal.2003.h;444).

Selain itu Siagian (2003), menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan, karena dengan adanya disiplin kerja karyawan akan mampu mencapai prestasi kerja yang maksimal. Tingkat disiplin dapat diukur melalui ketaatan pada peraturan yang telah ditentukan oleh perusahaan dan dari kesadaran pribadi. Sehingga dapat diartikan bahwa disiplin kerja merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memilih tuntutan berbagai ketentuan tersebut (Sondang, 2003.h;305).

Berdasarkan hasil penelitian ini disiplin kerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang masing tergolong sedang. Hal tersebut dapat diamati dari tiap-tiap indikator disiplin kerja yaitu ketepatan waktu kerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang yang masih kurang memadai terkait masih banyak karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan perusahaan dan indikator patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan belum sepenuhnya baik, masih banyak karyawan yang menunda-nunda pekerjaan sehingga tidak selesai tepat waktu.

Sedangkan beberapa indikator yang telah menunjang disiplin kerja karyawan diantaranya adalah indikator kepatuhan pada peraturan dari karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang telah baik, dimana dalam melaksanakan pekerjaan telah sesuai dengan peraturan dan prosedur yang ditetapkan perusahaan, akan tetapi kepatuhannya terhadap ketetapan pemakaian seragam yang ditentukan perusahaan belum sepenuhnya dipatuhi oleh karyawan.

Adanya hubungan disiplin kerja dengan prestasi karyawan sangatlah beralasan sebab tanpa adanya kedisiplinan dari karyawan, maka akan terjadi banyak pemborosan dalam hal waktu kerja yang pada akhirnya juga berdampak pada produktivitas kerja yang akan dicapai karyawan.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Wana Nusa dalam Sumarsono (2003), bahwa setiap perusahaan berupaya agar karyawan yang terlihat dalam kegiatan organisasi atau perusahaan dapat memberikan prestasi kerja dalam bentuk produktivitas kerja setinggi mungkin. Bahwa hal-hal yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung adalah latar belakang pendidikan, ketrampilan, disiplin, motivasi, sikap dan etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, sarana produksi, manajemen dan kesempatan berprestasi (Sumarsono, 2003:63-64).

Pendapat di atas sejalan dengan hasil penelitian ini. Berdasarkan hasil korelasi antara disiplin kerja dengan prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang menunjukkan nilai *hitung r* 0.846. Dari tabel 4.3 dapat diketahui nilai N adalah 63 dan nilai *tabel r* adalah 0.000. Dikatakan signifikan atau mempunyai hubungan apabila *hitung r* lebih besar dari *tabel r* dengan taraf signifikansi 95%, *hitung r* dari hasil korelasi di atas memiliki nilai *hitung r* 0.846. > *tabel r* 0.000, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya semakin tinggi tingkat disiplin kerja maka semakin tinggi pula prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang sebagai perusahaan yang cukup berkembang maka harus menunjukkan eksistensinya dengan tetap mempertahankan kinerja yang baik selama proses produksinya, sehingga produktivitas kerja akan maksimal. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi prestasi ternyata faktor disiplin kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi peningkatan prestasi kerja karyawan. Dengan adanya disiplin kerja yang tinggi pada karyawan, menjadikan karyawan mampu bekerja dan bekerja sama yang lebih baik sehingga prestasi kerja meningkat.

