

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, Sumber Daya Manusia di sebuah perusahaan masih sangat penting dan diperhitungkan di balik majunya zaman dan dengan teknologi yang semakin maju untuk saat ini. Sumber Daya Manusia adalah salah satu aset perusahaan yang sangat penting yang berpengaruh di organisasi dan juga faktor yang tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi baik organisasi kecil maupun organisasi besar (institusi maupun perusahaan) dimana SDM merupakan faktor penentu maju tidaknya sebuah organisasi.

Pendapat ini juga didukung oleh (Dewi, 2016) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia sangat penting dalam perusahaan, karena sukses tidaknya suatu perusahaan tergantung dari sumber daya manusia atau tenaga kerjanya. Jika sumber daya manusianya bagus maka organisasi juga semakin maju dan bisa menguntungkan atau mendapatkan keuntungan yang tinggi. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik supaya menghasilkan sumber daya yang berkualitas dan berkompeten serta mampu memahami pengelolaan SDM yang paling efektif sehingga mampu menghadapi dan mampu menyesuaikan dengan persaingan global yang semakin tinggi pada saat ini.

Sumber daya manusia yang baik tidak hanya di perusahaan saja, namun di seluruh organisasi yang ada dan berkaitan dengan manajemen manusianya.

Tidak terkecuali dengan perusahaan daerah milik pemerintah daerah yang mana perusahaan daerah termasuk dalam BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah daerah. BUMD memiliki salah satu tujuan yaitu meningkatkan anggaran daerahnya. Untuk mencapai tujuan itu maka perusahaan daerah tidak hanya memiliki teknologi yang canggih atau melengkapi sarana prasana yang memadai saja, namun perusahaan daerah juga harus memiliki SDM yang berkualitas dan berkompeten.

Salah satu unit usaha milik daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kabupaten Jombang. PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang adalah perusahaan daerah yang menyediakan dan berhubungan dengan pelayanan air minum bagi penduduk di Kabupaten Jombang. Walaupun milik pemerintah daerah namun tetap saja sumber daya manusia yang baik dan berkualitas tentu sangat di butuhkan demi berjalannya organisasi yang lebih baik. Tentu saja SDM yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik mampu menghasilkan pelayanan dan hasil kerja yang baik untuk organisasi tersebut dan berdampak baik pula untuk masyarakat umum.

Beberapa hal yang dapat dilakukan organisasi untuk mengukur sumber daya manusia yang berkualitas di dalam organisasi adalah bisa di lihat dari kinerja karyawannya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan dan kinerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi maju tidaknya sebuah organisasi. Pendapat ini sesuai dengan para ahli yang menjelaskan bahwa kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job*

requiremenet) menurut (Dr.Wilson, 2012). Kinerja karyawan dikatakan baik apabila karyawan mampu mencapai tujuan dari standar kerja yang diberikan perusahaan. Kinerja yang baik bisa berasal dari perusahaannya dan bisa berasal dari individunya sendiri.

Dalam menilai kinerja karyawan terdapat fenomena yang terjadi pada PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang yaitu adanya peningkatan keluhan pelanggan pada PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang yang semakin tinggi pada tahun 2017-2018 ini diakibatkan semakin buruknya pelayanan PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang yang mengakibatkan masyarakat kurang puas dengan kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang. Di bawah ini adalah laporan pengaduan pelanggan terhadap PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang pada tahun 2017 dan tahun 2018 yang memiliki beberapa poin keluhan dari masyarakat.

Tabel 1.1
Laporan Pengaduan Pelanggan Terhadap PDAM Tirta Kencana
Kabupaten Jombang Tahun 2017-2018

No.	Keluhan	Tahun 2017	Tahun 2018
		Jumlah Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1.	Pipa Bocor	787	796
2.	Air Kotor/Kecil	256	276
3.	Stop Kran	88	70
4.	Meter Rusak/Mati	92	269
5.	Cek Pemakaian	154	115
6.	Cabut	175	166
7.	Lain-lainnya	62	48
JUMLAH		1,614	1,740

Sumber: Bagian Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang

Dari tabel 1.1 di atas dapat di lihat bahwa ada perbandingan yang cukup tinggi di tahun 2017 dan 2018, dari laporan pengaduan pada tahun 2018 lebih tinggi daripada tahun 2017 yaitu memiliki selisih sebesar 126 data. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan atau masyarakat yang menggunakan jasa PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Beberapa poin pengaduan yang mengalami peningkatan jumlah pengaduan pada tahun 2017 dan tahun 2018 adalah keluhan dari pipa bocor dan air kotor atau kecil.

Dari beberapa keluhan tersebut pihak yang bertanggung jawab adalah bagian operasional. Keluhan pipa bocor disebabkan karena pipa yang terpasang di rumah pelanggan mengalami kebocoran karena pada saat pemasangan atau perbaikan pipa, karyawan bagian operasional lalai saat memasang dan memperbaiki pipa dan juga pipa dari PDAM sendiri memiliki pipa yang besar, pipa besar ini dipasang sebelum menyalur ke pipa-pipa masyarakat, sedangkan pelanggan PDAM sendiri menurun sehingga tekanan air dari pipa besar dengan pipa yang disalurkan masyarakat tidak seimbang maka terjadilah kebocoran tersebut.

Keluhan air kotor atau kecil disebabkan karena pada saat proses produksi pengelolaan air bersih, pemfilteran air kurang maksimal yang di setiap pipa besar tersebut terdapat kran pembuka yang berfungsi untuk menguras air yang mengendap di bawah diduga kurang maksimal yang menyebabkan air yang keluar kotor dan pipa air tersumbat kotoran sehingga debit air yang keluar tidak maksimal.

Beberapa keluhan tersebut yang mengindikasikan bahwa kinerja karyawan PDAM mengalami penurunan khususnya karyawan bagian operasional sehingga mengakibatkan meningkatnya keluhan pelanggan dari tahun 2017 sampai tahun 2018. Meningkatnya keluhan dikarenakan karyawan bagian operasional tidak maksimal dalam bekerja.

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti dengan kepala bagian dan beberapa karyawan bagian operasional ditemukan beberapa masalah yang mengakibatkan kinerja karyawan bagian operasional menurun antara lain:

1. Fasilitas kerja yang masih belum maksimal atau belum memadai, layout yang sempit di kantor pusat, tempat produksi PDAM yang kurang nyaman dan kurang bersih.
2. Tidak adanya standar penilain kinerja karyawan perorangan, dikarenakan PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang belum menerapkan sistem penilaian kinerja sesuai standar kerja karyawan yang berlaku karena faktor biaya. Standar penilaian kinerja paling baru dilaksanakan terakhir 2014 untuk selanjutnya tidak ada penilaian yang sesuai dengan standar. Sehingga pengawasan terhadap kinerja karyawan kurang objektif dan kurang efektif sehingga pengawasan yang ada belum maksimal.
3. Kurang sesuainya gaji yang didapat dengan pekerjaan yang dikerjakan.
4. Sulitnya berjenjang karir atau kenaikan jabatan, di PDAM sendiri jika karyawan ingin naik jabatan maka ditentukan dengan target yang sudah ditentukan oleh PDAM.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas beberapa faktor yang mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan bagian operasional hampir sama dengan faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan menurut Kasmir (2016) yang menyebutkan bahwa ada 13 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja.

Dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang sesuai dengan keadaan di objek penelitian adalah faktor lingkungan kerja. Menurut (Nitisemito, 2009), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerjaan dan dapat mempengaruhi seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Lingkungan kerja di sini adalah lingkungan yang sehari-hari dihadapi oleh karyawannya, misal dari fasilitas kantor dan interaksi dengan lingkungan kerjanya, bertemu karyawan yang lain, atasan atau bertemu klien atau orang baru di organisasinya yang bisa disebut dengan hubungan kerja dengan berbagai pihak di perusahaan. Tanpa disadari lingkungan kerja menjadi salah satu faktor apakah kinerja karyawan bisa dikatakan baik atau tidak.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang adalah kepuasan kerja, menurut Mangkunegara (2017) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan

pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, pendidikan. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek dirinya mendukung dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak mendukung, pegawai akan merasa tidak puas.

Penelitian terdahulu yang mendukung permasalahan yang terjadi di PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang adalah penelitian dari Dewi (2015) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dengan Perilaku Kewargaan Organisasional Sebagai Variabel Intervening pada Karyawan PT *Indonesian Knitting Factory* Semarang yang menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan artian bahwa faktor lingkungan kerja dan faktor kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dengan data di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat atau pelanggan tidak puas dengan kinerja PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang khususnya untuk bagian operasionalnya dengan dibuktikan dengan semakin tinggi angka pengaduan pelanggan dari tahun 2017 sampai tahun 2018 khususnya keluhan di pipa bocor dan air kotor atau kecil yang menunjukkan bahwa ada penurunan kinerja karyawan bagian operasional dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Buana Kabupaten Jombang.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan mengambil judul *“Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pdam Tirta Kencana Kab Jombang (Studi Pada Karyawan Bagian Operasional)”*. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, hasil penelitian dapat menjadi acuan maupun dapat menjadi pandangan bagi pihak pengurus SDM (Sumber Daya Manusia) di PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional di PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional di PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan fokus dan tidak melebar dari pembahasan, maka dari pihak peneliti membatasi penelitian ini pada lingkungan kerja, kepuasan dan kinerja karyawan bagian operasional di PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang.

1.4 Tujuan

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian operasional di PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bagian operasional di PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang.

1.5 Manfaat

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dengan latar belakang masalah yang sama dan sebagai pengetahuan yang bisa dikembangkan oleh peneliti selanjutnya serta sebagai masukan atau penambah data yang terkait dengan lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar penelitian bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti dengan permasalahan yang sama dan diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi tentang bagaimana kondisi lingkungan kerja dan kepuasan kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan bagian operasional secara langsung.