

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan hal yang paling penting yang ada di bumi, tanpa adanya air tidak akan ada kehidupan. Aktivitas manusia sangat membutuhkan air yang bersih untuk kehidupan sehari-hari, pertanian, air minum, dan industri. Pertumbuhan masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan bertambahnya pertumbuhan industri, sehingga sumber-sumber air tercemar oleh limbah industri. Jumlah air bersih yang sangat relatif sedikit dibandingkan dengan keperluan air yang dibutuhkan, maka mendorong pemerintah daerah untuk mengelola air kotor menjadi air bersih yang memenuhi syarat kesehatan bagi masyarakat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang kemudian mendirikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jombang dengan tujuan untuk meningkatkan keuangan daerah melalui kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD), meningkatkan profesionalisme pengelolaan pelayanan umum kepada masyarakat, pemberdayaan perekonomian daerah serta pemberdayaan sumberdaya alam. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang berusaha memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat, dengan mengolah air bersih menjadi air minum merupakan pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup dikarenakan kurangnya air bersih yang banyak mengakibatkan wabah penyakit. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang

dalam mendistribusikan jasa berhubungan langsung dengan masyarakat, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik. Menurut Mangkunegara dalam Umar (2015:177) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini juga berlaku bagi karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang dalam mengerjakan pekerjaannya, bagaimana karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya dan kualitas yang dapat ditingkatkan serta dapat mencapai kinerja yang maksimal.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan beberapa karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang mengenai faktor-faktor yang diduga menjadi penyebab menurunnya kinerja karyawan terkait dengan kesesuaian antara beban kerja dengan hasil yang dicapai, ditinjau dari segi kuantitas maupun kualitas. Berikut ini yang diduga menjadi penyebab menurunnya kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Tidak adanya reward ataupun insentif tertentu yang diberikan kepada karyawan apabila melakukan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu menyebabkan menurunnya motivasi dan kepuasan kerja karyawan sehingga kinerja para karyawan PDAM pun menurun
2. Ketidak sesuaian ketrampilan kerja
Kebijakan perusahaan yang lebih mengutamakan merekrut para calon karyawan yang memiliki kerabat atau saudara perusahaan menyebabkan

ketidakcocokan/ ketidakmampuan para karyawan bekerja sesuai spesifikasi pekerjaannya

3. Kecilnya kesempatan untuk berjenjang karir

Sulit untuk memperoleh peningkatan jabatan yang lebih tinggi lagi daripada sebelumnya meskipun karyawan telah bekerja cukup lama.

4. Kerjasama antar karyawan tampak belum optimal

Ketidakadilan dalam pembagian tugas dan disiplin karyawan yang masih belum optimal

Kondisi sebagaimana terungkap pada permasalahan diatas mengakibatkan karyawan cenderung melakukan pekerjaan seadanya tanpa adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan. Indikasi menurunnya kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang ditunjukkan oleh banyaknya komplain/pengaduan pelanggan selama empat bulan terakhir yaitu pada bulan Januari – april 2017. Hal ini dapat dilihat pada tabel pengaduan BNA (*Basic Natural Approach*) Jombang.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pengaduan pelanggan semakin meningkat tiap bulannya terutama pada bulan April 2017 peningkatan jumlah pengaduan hingga 268 jumlah.

Tabel 1.1
Tabel Pengaduan BNA (*Basic Natural Approach*) Jombang

Uraian	Jumlah Pengaduan Bulan			
	Januari	Februari	Maret	April
Pipa Bocor	37	56	89	90
Air Kotor/Kecil	31	43	58	62
Stop Kran Rusak	9	12	20	23
Meter mati/rusak	5	8	13	17
Pemakaian Air	9	23	43	37
Cabut	11	15	28	35
Lain-lain	1	2	3	4
JUMLAH	103	159	254	268

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), 2017

Jenis-jenis pengaduan yang dikeluhkan diantaranya pipa bocor, air kotor, stop kran rusak, meteran mati, hingga pencabutan artinya pelanggan tidak lagi berlangganan air di PDAM hal tersebut menjadi indikasi bahwa kinerja karyawan PDAM mengalami penurunan mereka tidak mengerjakan pekerjaan dengan maksimal dan melakukan tugas tidak tepat waktu sehingga pelanggan sampai melakukan pencabutan. Hal tersebut dilakukan oleh karyawan bagian teknik.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian dengan pihak manajemen dan beberapa karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang, terungkap bahwa penurunan kinerja karyawan disebabkan oleh kebijakan perusahaan yang tidak berpihak pada karyawan, salah satunya adalah tidak adanya kesempatan untuk meningkatkan status atau jenjang

karir bagi karyawan yang berprestasi dan tidak adanya reward sehingga karyawan tidak memiliki motivasi untuk bekerja dengan sebaik-baiknya

Berdasarkan kondisi perusahaan yang terjadi, terdapat kesamaan dengan teori yang diungkapkan oleh Herzberg dalam Robbins (2010), karena permasalahannya selama ini adalah karyawan merasa tidak termotivasi disebabkan adanya beberapa hal yang belum terpenuhi oleh perusahaan yang berakibat pada ketidakpuasan karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang

Menurut Luthans (2006) motivasi kerja adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Apabila kondisi ini tidak terjadi, maka akan menurunkan motivasi kerja karyawan dan akan berdampak pada kinerja karyawan yang menurun. Artinya untuk meningkatkan kinerja karyawan maka karyawan tersebut harus memiliki motivasi kerja yang tinggi. Namun beberapa penelitian mengatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan seperti penelitian yang dilakukan oleh Ida dan Agus (2014) yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya pada Kinerja perusahaan PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan, artinya meskipun motivasi kerja berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja tetapi belum tentu mempengaruhi kinerja perusahaan.

Kemampuan karyawan tergantung pada tujuan dari perusahaan bersangkutan dan perusahaan tersebut harus mampu menciptakan kenyamanan di lingkungan kerja dan memenuhi kebutuhan karyawannya dengan baik. Apabila semua kebutuhan dan kemauan karyawan terpenuhi dengan baik otomatis karyawan akan merasa puas dengan pekerjaan dan akan memiliki tanggung jawab penuh terhadap perusahaan.

Pembahasan tentang kepuasan kerja karyawan tidak bisa dilepaskan dari kenyataan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapannya dapat dipenuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya atau keseluruhan memuaskan kebutuhannya dan secara umum dapat diberi batasan sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Untuk itu Robbin (2010) juga mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu menurut Ngesti Galih Ningrum (2013) motivasi kerja secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan tingkat motivasi kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Sedangkan kepuasan kerja adalah variabel yang berpengaruh sangat besar terhadap kinerja karyawan

frontline PT Bank Mandiri di Area Semarang Pahlawan. Berdasarkan uraian diatas oleh karena itu peneliti mengambil judul **Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan kerja sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang.**

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang?
4. Apakah kepuasan kerja memediasi motivasi kerja terhadap kinerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang.

3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam berbagai hal, antara lain :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen sumber daya manusia pada khususnya dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Manfaat penelitian ini adalah untuk mengetahui problem yang dialami oleh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang terutama yang berkaitan dengan kepuasan kerja, dan motivasi kerja lalu melihat pengaruhnya dengan kinerja, serta memberikan masukan atas permasalahan yang sedang terjadi.
3. Bagi penulis, penelitian ini menambah wawasan dan cara pandang didalam menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan kerja, motivasi kerja dan kinerja.

