

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern seperti saat ini ilmu manajemen sangatlah penting bagi organisasi dan perusahaan untuk mengatur, mengelola, dan menjalankan perusahaan atau lembaga dengan baik dan sesuai tujuan, serta untuk mengembangkan agar semakin maju, namun semua itu tidak lepas dari peran sumber daya manusia yang berkualitas dan juga mampu memberikan kontribusi yang baik, produktif, dan efektif bagi perusahaan maupun organisasi.

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal penting dalam kemajuan sebuah organisasi, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengendalian. Adanya sumber daya manusia didalam organisasi sangat diperlukan untuk lancarnya sebuah tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi, tetapi hal tersebut bukanlah jaminan bahwa organisasi dapat dikelola dengan baik, maka dari itu diperlukan tenaga kerja yang profesional dan mempunyai komitmen dan tanggung jawab kepada organisasi, sehingga memberikan kontribusi yang maksimal sesuai tujuan organisasi.

Seperti di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berada di kabupaten pamekasan tepatnya di Jl. Pengadilan Negeri 1. Bugih, yang sudah berdiri sejak tahun 1983, dimana PDAM ini sudah banyak menyalurkan air di kabupaten pamekasan baik di sekitar PDAM ataupun di sekitar daerah pamekasan dan sekarang sudah memperluas sampai kecamatan di kabupaten pamekasan, dengan tujuan atau output memberikan air bersih yang berkualitas bagi masyarakat serta berkesinambungan dan dapat mendorong pengembangan kota pamekasan, dan juga bisa menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah.

Permasalahan yang terjadi pada PDAM Pamekasan ini adalah pada sektor pendistribusian air kepada pelanggan, banyak pelanggan yang mengeluh karena pelayanan pada beberapa bulan terakhir bermasalah seperti penyaluran air kepada rumah warga yang telat bahkan terkadang air mati, dan penanganan permasalahan lainnya yang juga ada seperti perbaikan saluran air juga sering telat untuk diperbaiki hal ini membuat PDAM Pamekasan yang mulai kehilangan kepercayaan masyarakat pamekasan, bahkan banyak warga yang mengeluh dan memprotes langsung kepada pihak PDAM. Informasi yang saya dapatkan ada beberapa faktor permasalahan lain yang ada, pertama pada segi komitmen dari karyawan yang beberapa bulan terakhir dinilai menurun terhadap perusahaan, bahkan dari sebagian karyawan mementingkan kepentingan pribadi mereka dari pada kepentingan perusahaan, dan apabila mengacu pada pengertian dari komitmen itu sendiri adalah sebuah janji yang diucapkan oleh seseorang terhadap diri sendiri, orang lain dan organisasi yang harus tercermin oleh tindakan dan perilaku.

Sementara itu perilaku pemimpin didalam perusahaan ini dinilai kurang kepada karyawan hal ini di buktikan dengan kurang memperhitungkan dan perhatian kepada karyawan sehingga banyak karyawan yang merasa kurang diperhatikan oleh pimpinan, dan hal ini berdampak pada komitmen dari para karyawan, sehingga citra PDAM Pamekasan buruk kepada masyarakat dan informasi yang diperoleh pada satu tahun terakhir ini PDAM Pamekasan dinilai buruk oleh masyarakat yang diakibatkan oleh perilaku pemimpin yang kurang kepada karyawan sehingga komitmen karyawan menurun kepada organisasi, serta penanganan permasalahan di PDAM sendiri baik dari segi pelayanan ataupun perbaikan fasilitas PDAM pamekasan.

Setelah peneliti melakukan wawancara langsung dengan beberapa karyawan yang sudah lama bekerja di PDAM Pamekasan, mereka mengatakan bahwa perilaku yang dimiliki pimpinan menurun kepada karyawan, para karyawan merasa kurang diperhatikan oleh pimpinan dan pemberian fasilitas yang dirasa kurang sehingga berdampak kepada kinerja karyawan, akan tetapi sebagian karyawan merasa puas dengan perilaku pimpinan, mereka merasa apa yang diberikan pimpinan kepada karyawan dirasa sudah cukup dan hal ini membuat sebagian karyawan bertahan disana dan tetap bekerja dengan baik dan memberikan pelayanan baik di tengah permasalahan yang ada, karena mereka beralasan bahwa perilaku pemimpin dinilai sudah bagus kepada sebagian karyawan.

Sementara itu pimpinan PDAM Pamekasan mengatakan bahwa tidak hanya komitmen yang kurang dari sebagian karyawan melainkan juga kinerja yang dimiliki karyawan dinilai kurang kepada organisasi, hal ini dilihat dari beberapa permasalahan yang ada seperti pada fasilitas PDAM yang mengalami kerusakan kurang tanggap dalam perbaikan terkadang juga telat untuk memperbaiki fasilitas yang mengalami kerusakan ataupun permasalahan lain, sehingga berdampak pada nama baik organisasi dan juga penurunan kinerja dari sebagian karyawan. Hal ini membuktikan bahwa kinerja karyawan tidak optimal terhadap perusahaan bahkan merusak nama baik perusahaan, akan tetapi pimpinan juga mengatakan akan berusaha mengembalikan nama baik perusahaan mulai dari merubah perilaku kepada para karyawan serta akan memperhatikan dan memberikan fasilitas yang layak bagi karyawan seperti akomodasi demi bisa mengembalikan citra baik perusahaan.

Direktur PDAM juga mengatakan bahwa permasalahan seperti komitmen karyawan dan perilaku pemimpin berhubungan dengan kinerja karyawan yang mana sebagian karyawan yang kinerjanya menurun beralasan bahwa kurang puas dengan perilaku pemimpin dan yang diberikan pemimpin kepada para karyawan sehingga permasalahan yang ada seperti kinerja karyawan yang menurun dikarenakan rasa ketidakpuasan dari sebagian karyawan kepada pimpinan, namun beliau juga mengatakan akan tetap berusaha memperhatikan dan mengayomi karyawan serta memberikan fasilitas kepada karyawan dan tunjangan agar kinerja yang dimiliki karyawan bisa kembali dan memberikan kinerja yang baik kepada organisasi agar kinerja semua karyawan kembali maksimal dan bisa kembali memberi pelayanan dengan baik.

karyawan di PDAM ini sebagian merasa puas dan nyaman dengan kinerja dari pemimpinnya, karena mereka beralasan bahwa meski terkadang ada beberapa karyawan yang kurang maksimal baik dalam keterlambatan masuk kerja bahkan dalam penanganan saat ada permasalahan saluran air pimpinan tetap memberikan fasilitas dan tunjangan yang cukup kepada karyawan, dan yang membuat sebagian karyawan tetap optimal dalam bekerja mereka merasa perilaku pemimpin yang memperhatikan karyawan dalam bekerja dan memberikan kepercayaan kepada setiap karyawan serta memberikan keleluasan pekerjaan kepada karyawan yang membuat merasa nyaman, pimpinan juga diharapkan bisa memberikan fasilitas lebih kepada karyawan seperti akomodasi dan lainnya sehingga diharapkan kinerja dari sebagian karyawan yang menurun kepada organisasi bisa maksimal. Informasi data yang saya dapatkan di perusahaan ini jumlah karyawan keseluruhan mencapai 129 karyawan yang terbagi menjadi 4 bagian dan 15 seksi serta 6 unit.

Melihat permasalahan dan hal hal yang ada di PDAM Pamekasan dapat disimpulkan bahwa diperusahaan tersebut komitmen yang dimiliki karyawan kurang kepada organisasi sehingga berdampak kepada kinerja dari karyawan, dan perilaku pimpinan yang dinilai kurang terealisasi dengan baik kepada para karyawan, sehingga karyawan merasa tidak puas dengan kinerja direktur oleh para karyawan. Hasil kinerja dari karyawan yang berdampak pada tujuan organisasi dan nama baik organisasi, namun direktur selaku pimpinan tersebut akan memperhatikan kinerja para karyawan dan menjaga perilaku dari pemimpinnya itu sendiri agar para karyawan tetap bekerja dengan maksimal dan dapat memberikan hasil yang baik kepada pimpinan dan perusahaan sehingga tercapai kepuasan kerja bersama, dan memberikan kenyamanan pekerjaan kepada karyawan dan juga sikap pemimpin yang sangat di hormati oleh karyawan tersebut, yang dibuktikan dengan tetap bekerjanya sebagian besar karyawan untuk memenuhi kebutuhan air di daerah pamekasan sehingga visi misi PDAM bisa terealisasi dan dapat mendistribusikan kepada masyarakat pamekasan dalam hal pasokan air sehingga kinerja dari PDAM Pamekasan bisa maksimal.

Berdasarkan latar belakang di atas inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di PDAM Pamekadan dengan judul **"PENGARUH KOMITMEN KARYAWAN DAN PERILAKU PEMIMPIN TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Di Perusahaan Daerah Air Minum/PDAM Kabupaten Pamekasan)"**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian di atas, maka masalah-masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PDAM Pamekasan?
2. Apakah perilaku pemimpin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PDAM Pamekasan?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PDAM Pamekasan?
4. Apakah komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Pamekasan?
5. Apakah perilaku pemimpin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Pamekasan?
6. Apakah komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja PDAM Pamekasan?
7. Apakah perilaku pemimpin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di PDAM Pamekasan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Pamekasan.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan perilaku pemimpin terhadap kinerja karyawan pada PDAM Pamekasan.

3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Pamekasan.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan komitmen karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM Pamekasan.
5. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan perilaku pemimpin terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM Pamekasan.
6. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja PDAM Pamekasan.
7. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan perilaku pemimpin terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PDAM Pamekasan.

1.4 Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi PDAM Pamekasan

Hasil penelitian mengenai pengaruh komitmen karyawan dan perilaku pemimpin terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan ataupun masukan guna membantu perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui pengaruh komitmen karyawan dan perilaku pemimpin yang baik.

2. Bagi Peneliti

Sebagai aplikasi dan media dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama dibangku perkuliahan, memberikan pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti tentang pengaruh komitmen karyawan dan perilaku pemimpin terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja agar dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti.

3. Bagi Lingkungan

Memberikan kontribusi lapangan pekerjaan dan ilmu tentang pengaruh komitmen karyawan dan perilaku pemimpin di suatu perusahaan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan karyawan. Serta dapat digunakan sebagai referensi dalam menambah wawasan dan pengetahuan khususnya bagi masyarakat sekitar.

4. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi pihak lain maupun peneliti selanjutnya yang memiliki kesamaan penelitian tentang pengaruh komitmen karyawan dan perilaku pemimpin terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.