

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu unsur yang sangat penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan adalah unsur sumber daya manusia. Setiap perusahaan selalu berusaha untuk mencapai tujuan perusahaan, salah satu faktor untuk mencapai tujuan perusahaan adalah sumber daya manusia organisasi yang dipandang sebagai sumber penting. Manajemen sumber daya manusia diharapkan dapat berkembang dan memiliki kemampuan untuk bersaing di masa yang akan datang. Suatu perusahaan yang mengedepankan karyawannya sebagai asset perusahaan yang harus dijaga dan dipelihara agar kemampuan dan kinerjanya dapat dikembangkan. Pada dasarnya potensi dan keahlian setiap karyawan berbeda satu dengan lainnya.

Dalam manajemen sumber daya manusia terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan misalnya keterlibatan kerja, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan faktor lainnya yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Keberadaan karyawan dalam sebuah perusahaan sangat berperan penting untuk meningkatkan produktivitas serta mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Tujuan utama perusahaan adalah untuk memperoleh keuntungan maksimal dan untuk mencapai keuntungan tersebut perusahaan memiliki beberapa faktor, salah satunya adalah karyawan yang ada didalam perusahaan tersebut. Tanpa adanya karyawan, sebuah perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuannya sehingga dibutuhkan

karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan tugasnya sehingga dapat mencapai tujuan sebuah perusahaan.

Dalam menghadapi era globalisasi, karyawan yang memiliki keahlian dibutuhkan oleh sebuah perusahaan, karena karyawan yang memiliki keahlian dan kemampuan merupakan asset dari sebuah perusahaan, maka dari itu perusahaan harus menjaga asset yang berharga tersebut untuk tetap menjaga produktivitas dan masa depan perusahaan. Untuk memiliki karyawan yang berkualitas tidak mudah sebab perusahaan harus menyeleksi karyawan yang memiliki keahlian serta kemampuan yang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Seperti halnya pada perusahaan jasa pendistribusian air seperti PDAM. Air merupakan kebutuhan yang paling penting bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Peran karyawan sangat penting dalam perusahaan agar perusahaan dapat terus meningkatkan produktivitas perusahaan dan mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Perusahaan juga perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan dalam perusahaan.

Salah satu PDAM yang ada di kabupaten Bangkalan adalah PDAM Sumber Pocong Bangkalan yang merupakan perusahaan BUMD di bidang pendistribusian air bersih di kabupaten Bangkalan. Perusahaan Daerah Air Minum Sumber Pocong Bangkalan melayani Pembayaran, cek tagihan air, melayani pengaduan, permohonan pemindahan meter air. Konsumen juga dapat melakukan pemasangan meter air, Pembayaran, cek tagihan dan lainnya dalam satu tempat. Karyawan memiliki bagian dan tugas masing-masing, bagian tersebut antara lain: bagian pelayanan, bagian umum, bagian produksi, bagian akuntansi, bagian SDM, logistik, kas, dan pengamat meter. Hal yang perlu diperhatikan adalah mengenai Kinerja dan Kepuasan karyawan, hal ini

dikarenakan terdapat beberapa pekerjaan yang bersangkutan dengan masyarakat umum.

Berdasarkan tanya jawab yang peneliti terima dari Kepala bagian SDM ada beberapa indikator yang berpengaruh pada Kinerja karyawan yakni Keterlibatan kerja dan Kepuasan kerja karyawan hal ini dikarenakan karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan melibatkan dirinya pada suatu pekerjaan jika ada tugas atau suatu pekerjaan yang harus dikerjakan dengan arti karyawan hanya menunggu bola bukan menjemput bola dan Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat saat karyawan dapat apresiasi atau penghargaan dari atasan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan akan merasa puas dan melibatkan diri penuh pada suatu pekerjaan serta kinerjanya akan semakin meningkat apabila atasan memberikan Motivasi kepada Karyawan untuk lebih giat dalam bekerja.

Menurut Robbins (2001 : 91) “Keterlibatan kerja adalah karyawan yang memiliki keterlibatan kerja tinggi terhadap pekerjaannya, adanya perasaan terikat secara psikologis terhadap pekerjaan yang ia lakukan dan keyakinan yang kuat terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya”. Ketika karyawan dapat berpartisipasi dalam pekerjaannya maka dapat dikategorikan sebagai karyawan aktif dan karyawan tersebut beranggapan bahwa kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk menghargai diri sendiri. Keterlibatan kerja bisa diartikan sebagai harga diri seorang karyawan dimana karyawan tersebut melibatkan dirinya pada suatu pekerjaan yang akan membawa dirinya pada suatu prestasi yang diraihinya, karyawan yang berprestasi akan mendapatkan reward dari atasan serta mendapatkan penghargaan dari tim kerjanya.

Kepuasan karyawan merupakan salah satu pencerminan diri dari seorang karyawan yang terkait dengan kinerjanya dalam perusahaan jika seorang

karyawan merasa puas akan pekerjaan yang dihasilkan maka kinerja dalam perusahaan akan meningkat. Kepuasan kerja yang dimiliki karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan karena jika kinerja karyawan meningkat maka produktivitas suatu perusahaan akan lebih baik. Kepuasan kerja pada diri seseorang dapat dilihat ketika mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan ketika mereka puas akan pekerjaan tersebut maka kinerjanya akan semakin meningkat. Kepuasan kerja sangat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dalam suatu perusahaan, karyawan yang tidak puas dalam bekerja akan terlihat tidak bersemangat dalam menyelesaikan tugasnya dan akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Rendahnya kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu gejala yang dapat merusak kondisi didalam perusahaan. Seorang karyawan yang puas dengan pekerjaan akan memiliki motivasi untuk semakin maju dan berpartisipasi dalam perusahaan sehingga semakin meningkatnya kinerja untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Pada PDAM Sumber Pocong Bangkalan, Kepuasan kerja karyawan semakin meningkat karena dapat mencapai target perusahaan dengan semakin meningkatnya jumlah konsumen pertahunnya. Jumlah konsumen dapat dilihat pada data berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Konsumen PDAM Sumber Pocong Bangkalan

NO	TAHUN	JUMLAH KONSUMEN
1	2018	21.839
2	2019	23.317
3	2020	23.419

Sumber: PDAM Sumber Pocong Bangkalan, 2020

Kinerja merupakan hasil dari suatu pekerjaan baik secara kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan karyawan sesuai dengan tanggung jawab dan tugas yang diberikan. Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan penting untuk

dilakukan karena dengan meningkatnya kinerja karyawan akan membawa suatu perusahaan mencapai tujuan. Kinerja adalah keberhasilan seseorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja merupakan bagian dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan tugasnya dalam perusahaan. Kinerja karyawan dapat dilihat dari jumlah peningkatan konsumen dari tahun ke tahun yang artinya semakin banyak jumlah pelanggan atau konsumen maka karyawan diharuskan lebih meningkatkan kinerjanya, berikut adalah data pelanggan tahun 2018 hingga April 2020:

Tabel 1.2
Data Peningkatan Jumlah Konsumen Per Kecamatan

JENIS PELANGGAN	JUMLAH PELANGGAN		
	2018	2019	2020
Bangkalan	13.764	14.415	14.582
Kamal	2.595	2.732	2.771
Blega	-	-	-
Galis	271	1.014	818
Konang	695	577	608
Labang	822	820	857
Arosbaya	580	588	585
Tanah Merah	817	896	906
Tonjung	325	323	323
Modung	839	838	846
Tanjung Bumi	-	-	-
Bancaran	1.077	1.114	1.123
Jumlah Pelanggan Bulan Ini	21.839	23.317	23.418

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum Sumber Pocong Bangkalan 2020

Data tersebut di atas menyimpulkan bahwa dari tahun 2018 sampai April 2020 jumlah pelanggan mengalami peningkatan. Pada tahun 2018 jumlah pelanggan mencapai 21.839, tahun 2019 jumlah pelanggan mencapai 23.317 dan pada bulan April 2020 jumlah pelanggan mencapai 23.418 yang artinya terjadi kenaikan pelanggan pada setiap tahunnya.

“Motivasi merupakan proses psikologis yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan” (Wibowo 2010 : 378). motivasi sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan adanya motivasi yang tinggi maka semakin mendorong seorang karyawan untuk lebih semangat dalam bekerja dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh motivasi kerja karyawan. Seorang karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan bekerja keras untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Dengan demikian motivasi yang dimiliki seorang karyawan akan menghasilkan kinerja yang tinggi.

Pada PDAM Sumber Pocong Bangkalan mempunyai Motivasi kerja yang tinggi, untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, PDAM Sumber Pocong Bangkalan selalu memberikan pelatihan kerja guna meningkatkan kinerja karyawannya, motivasi lain yang diberikan untuk meningkatkan semangat kerja berupa Kenaikan Gaji, Uang transport dan adanya pemberian Reward terhadap karyawan yang Berprestasi. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mengacu pada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Seorang karyawan dengan tingkat kepuasan yang tinggi, kinerjanya akan terus meningkat dan sebaliknya jika seseorang tidak puas dengan pekerjaannya akan berdampak negatif pada

pekerjannya. Hal ini dikarenakan setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda antara karyawan satu dengan lainnya.

PDAM merupakan salah satu perusahaan milik daerah yang bergerak dalam pendistribusian air bersih bagi masyarakat. PDAM yang berada di kota Bangkalan dengan jumlah karyawan sebanyak 183 karyawan.

Tabel 1.3
Posisi dan Jumlah Karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan 2019

NO	KETERANGAN	JUMLAH
1	Direktur	1
2	Kabag	3
3	Kasubag	11
4	Ka. Unit	11
5	Staf (Tetap)	100
6	Calpeg	13
7	Kontrak	4
8	Honor	34
9	Satpam	1
10	Waker	5
	JUMLAH	183

Sumber: PDAM Sumber Pocong Bangkalan, Tahun 2019

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis membuat judul: Pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening pada (PDAM Sumber Pocong Bangkalan).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu pertanyaan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah keterlibatan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap Motivasi?
2. Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap Motivasi?

3. Apakah Keterlibatan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah Kepuasan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah Motivasi mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah keterlibatan kerja mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui variabel motivasi?
7. Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui variabel motivasi?

Oleh karena itu perlu diteliti lebih lanjut tentang pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening pada PDAM Sumber Pocong Bangkalan.

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah, maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh langsung Keterlibatan Kerja terhadap Motivasi
2. Untuk mengetahui Pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Motivasi
3. Untuk mengetahui Pengaruh langsung Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan
4. Untuk mengetahui Pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

5. Untuk mengetahui Pengaruh langsung Motivasi terhadap Kinerja Karyawan
6. Untuk mengetahui Pengaruh tidak langsung Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui variabel Motivasi
7. Untuk mengetahui Pengaruh tidak langsung Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui variabel Motivasi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan agar perusahaan bisa mencapai tujuan yang ingin dicapai

3. Bagi pihak lain

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diharap dapat dijadikan sebagai informasi dan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.