

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Karyawan merupakan bagian dari keseluruhan proses pelayanan dan memiliki peranan yang besar dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Hal tersebut dapat dilihat pada setiap kegiatan pengelolaan sumber daya manusia pada setiap perusahaan yang ada.

Suatu sikap jiwa seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan komitmen total dan tanggung jawab harus dimiliki oleh karyawan untuk menghasilkan hasil kerja yang berkualitas karena karyawan dijadikan aset dalam menjalankan organisasi. Serta seorang karyawan yang memiliki etos kerja yang baik, maka akan lebih mudah untuk mengarahkan karyawan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi karena dalam etos kerja terdapat gairah yang kuat dalam mengerjakan pekerjaannya bahkan akan berusaha untuk mencapai pekerjaan yang sesempurna mungkin.

Sebagai Perusahaan BUMN, pelayanan publik PDAM menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasatmata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan karyawannya yang diberikan karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, dan efisien yang

dibuat atas etos kerja professional karyawannya akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya melalui perusahaan BUMN tersebut.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sampang telah berupaya untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kota Sampang, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Berdasarkan (*Pos Radar Madura: 2013*) Keluhan masyarakat tentang semakin seringnya air yang macet sedangkan tagihan rutin PDAM yang diterima pelanggan justru naik. Bahkan, nominal tagihan naik hingga dua kali lipat lebih. Akan tetapi kepala PDAM Sampang, menjelaskan bahwa tidak ada kemacetan saluran air, namun untuk daerah tertentu di Sampang memang terdapat waktu tertentu dalam pengaliran airnya dan untuk naiknya tagihan dikarenakan naiknya golongan niaga ke golongan B.

Tabel 1.1 Banyaknya Pelanggan PDAM, Air yang disalurkan dan nilainya di kabupaten sampang tahun 2013

Tahun (Year)	Pelanggan (Consumers)	Air yang Disalurkan (Run to Costumers) (M³)	Nilai (Value) (Rp.000)
2009	10.419	2.270.677	6.059.070
2010	10.807	2.341.061	6.814.455
2011	10.540	2.297.310	7.491.985
2012	10.650	2.445.028	8.307.598
2013	10.913	2.399.658	8.889.025

Sumber : PDAM Kabupaten Sampang

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut, menunjukkan bahwa semakin bertambahnya jumlah pelanggan PDAM akan diimbangi dengan semakin bertambahnya pemenuhan air bersih begitu pula sebaliknya semakin berkurang jumlah pelanggan maka jumlah air yang disalurkan juga akan berkurang namun tagihan dengan harga air per M³ terus meningkat setiap tahunnya sementara kualitas pelayanan yang diberikan belum meningkat. Sehingga menjadi salah satu tantangan bagi para karyawan PDAM Sampang untuk lebih meningkatkan kualitas pemenuhan kebutuhan air bersih tidak hanya melalui pembangunan sarana dan prasarana air bersih saja namun juga peningkatan pelayanan atas kemacetan dan pengaliran air yang lebih baik juga di harapkan bisa terwujud di kota Sampang.

Di sisi lain, tuntutan pendidikan perlu ditingkatkan melalui pendidikan formal maupun nonformal agar bisa membuat terobosan inovasi baru dalam proses pemenuhan air bersih maupun kegiatan lain bagi perusahaan karena air merupakan kebutuhan yang sangat vital bagi masyarakat serta di sisi lain hubungan antar manusianya baik antar karyawan dalam bekerja maupun dengan para pelanggan yang menggunakan air PDAM agar penggunaannya bisa memberikan manfaat yang lebih efektif dan efisien serta terarah pada tujuan perusahaan sehingga menghasilkan pelayanan air bersih yang sesuai dengan misi perusahaan yaitu tepat kualitas, tepat kuantitas, dan tepat kontinuitas.

Berdasarkan 2 target MDGs (*Millenium Development Goals*) bahwa tahun 2015 pelayanan air bersih yang ada Indonesia ditargetkan untuk daerah perkotaan mencapai 80% dan untuk daerah perdesaan sebesar 60%. Namun kenyataannya hal tersebut tidak sesuai dengan laporan yang diberikan oleh MDGs (*Millenium*

Development Goals) pada tahun 2010 yang menyatakan bahwa Indonesia hingga tahun 2009 baru dapat menyediakan akses pelayanan bagi 47,71% penduduknya. Sehingga hal tersebut menjadi masalah yang cukup serius oleh PDAM yang ada di seluruh Indonesia untuk lebih memperbaiki kualitas pelayanannya, karena pemenuhan akses pelayanan belum mencapai setengah dari yang telah ditargetkan.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, bahwa terjadi pergeseran pengelolaan sumber daya air dari sentralistik kearah desentralisasi. Dengan adanya desentralisasi maka masing-masing pemerintah daerah berupaya memenuhi kebutuhan air bersih daerahnya. Demikian pula di Kabupaten Sampang yang telah berupaya memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakatnya. Namun hingga saat ini tingkat pelayanan air bersih di Kabupaten Sampang baru mencapai 39% (*Rencana Induk Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Sampang Tahun 2013-2033*) sehingga untuk meningkatkan Kualitas kerja karyawannya maka PDAM Sampang mengadakan pelatihan tentang etos kerja, yang diharapkan para karyawannya bisa meningkatkan etos kerjanya dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dalam hal ini kualitas pelayanan publik yang diberikan tidak lepas dari etos kerja yang dimiliki masing masing karyawannya yang memunculkan output berupa perilaku yang khas seperti semangat, kerja keras, teliti, disiplin, integritas yang tinggi, rasional, gairah yang tinggi dalam melakukan pekerjaan maupun sebagainya yang akan menjadikan kerja yang positif, kreatif dan produktif. Sehingga diharapkan dengan bertambahnya kebutuhan penduduk yang semakin kompleks, maka pelayanan air bersih yang lebih inovatif dan lebih berkualitas akan bisa dicapai dan

juga diimbangi dengan pemenuhan kebutuhan air bersih Sampang, melalui peningkatan kualitas karyawannya dari perusahaan PDAM Sampang.

Melalui etos kerja profesional yang tinggi, diharapkan dengan sendirinya akan memunculkan kinerja yang lebih terintegritas di dalam Perusahaan Daerah Air Minum Sampang tersebut dan diharapkan target-target PDAM Sampang yang belum terpenuhi akan bisa dicapai dengan baik, sehingga kontribusi yang diberikan terhadap masyarakat maupun perusahaan bisa menjadi Maksimal.

Etos kerja seorang karyawan tersebut dapat terbentuk apabila memiliki keinginan untuk dapat melakukan suatu pekerjaan dengan hasil yang memuaskan atau hasil yang maksimal. Etos kerja ini harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya agar mereka dapat bekerja dengan baik dan efektif sehingga dapat membantu meningkatkan produktifitas kerja karyawan PDAM dan memberikan hasil kerja yang optimal baik secara kualitas maupun kuantitas dalam perusahaan. Dengan hasil yang maksimal dari etos kerja ini secara langsung karyawan dilibatkan dalam memajukan Perusahaan dalam melayani masyarakatnya, khususnya masyarakat Sampang.

Sumber daya manusia yang unggul dan memiliki etos kerja yang baik dapat dipengaruhi dari jenjang pendidikan yang dimiliki oleh karyawannya karena salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas karyawan dapat tercapai apabila ada pendidikan yang merata dan bermutu di dalam organisasinya, disertai dengan peningkatan dan perluasan pendidikan, keahlian dan keterampilan sehingga semakin meningkat pula aktivitas dan produktivitas karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Serta target kegiatan yang telah direncanakan oleh perusahaan bisa

dilaksanakan dengan baik dan memuaskan karena pendidikan juga sebagai sarana untuk mendapatkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas yang akan menghasilkan tenaga kerja yang bermutu tinggi dan memberikan manfaat yang diharapkan perusahaan, khususnya PDAM Sampang. Namun pada kenyataannya pendidikan yang dimiliki para karyawan PDAM tidak sesuai dengan yang diharapkan perusahaan karena keterbatasan biaya untuk meningkatkan jenjang pendidikannya.

Perbedaan jenjang pendidikan yang dimiliki oleh para karyawan PDAM Sampang dalam hal jurusan keilmuan yang dimiliki maupun tingkat pendidikan yang rata rata rendah dan belum merata, memberikan implikasi terhadap perbedaan kualitas kinerjanya dalam melakukan tanggung jawab tugas perusahaan. Sehingga spesialisasi dan inovasi dalam menyelesaikan tugas PDAM menjadi kurang dan dalam men gimbangi tuntutan kualitas dan kuantitas pasokan air yang notabene sejalan dengan jumlah pelanggan sedangkan tagihan terus mengalami kenaikan setiap tahunnya. Di sisi lain, *human relation* erat kaitannya dengan hubungan antar manusia yang digunakan untuk memperoleh sebuah hubungan antar karyawan yang paling memuaskan dan akan meningkatkan produktivitas para karyawannya serta etos kerja yang tinggi oleh setiap karyawannya dalam melakukan tugas perusahaan.

Proses komunikasi serta interaksi yang dilakukan oleh para karyawannya PDAM antara atasan ke bawahan maupun antar karyawannya merupakan komunikasi antar pribadi yang bersifat persuasif, yang dalam proses penyampaianya cenderung lebih informal karena dalam penyampaian pesan, sehingga akan menjadi sebuah kekuatan untuk menumbuhkan motivasi dalam peningkatan produktifitas para karyawannya sehingga hubungan antar karyawan

perusahaan maupun atasannya menjadi lebih mudah dan program kegiatan yang akan dilaksanakan oleh perusahaan menjadi lebih terorganisir dan mudah untuk digerakkan dalam mencapai target perusahaan karena apabila *human relation* tidak diperhatikan dengan baik maka komunikasi antar karyawan maupun dengan atasannya menjadi kurang optimal, dan akan berdampak pada sulit tercapainya target perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas saya ingin meneliti masalah tersebut lebih mendalam melalui beberapa analisis dalam judul “ Pengaruh Jenjang Pendidikan dan *Human Relation* terhadap Etos Kerja Karyawan PDAM Sampang.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikaji yaitu bagaimana jenjang pendidikan dan *human relation* mempengaruhi etos kerja karyawan PDAM Sampang.

Maka dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah jenjang pendidikan berpengaruh terhadap etos kerja karyawan PDAM Sampang ?
2. Apakah *human relation* berpengaruh terhadap etos kerja karyawan PDAM Sampang ?
3. Apakah jenjang pendidikan dan *human relation* berpengaruh secara simultan terhadap etos kerja karyawan PDAM Sampang ?
4. Variabel independen manakah yang berpengaruh dominan terhadap etos kerja Karyawan PDAM Sampang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh jenjang pendidikan terhadap etos kerja karyawan PDAM Sampang
2. Mengetahui pengaruh *human relation* terhadap etos kerja karyawan PDAM Sampang
3. Mengetahui pengaruh jenjang pendidikan dan *human relation* secara simultan terhadap etos kerja karyawan PDAM Sampang.
4. Mengetahui variabel independen yang memiliki pengaruh dominan terhadap etos kerja karyawan PDAM Sampang

1.4 Manfaat Penelitian

Memberikan kontribusi terhadap kemajuan IPTEK dan IMTEK Indonesia agar lebih maju. Penelitian tersebut diharapkan dapat menghasilkan suatu manfaat bagi peneliti maupun pihak-pihak terkait. Adapun manfaat penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bagi akademisi,

Penelitian tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengembangan khasanah keilmuan.

- b. Bagi perusahaan,

Penelitian tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam menilai etos kerja karyawannya.

c. Bagi peneliti,

Penelitian tersebut diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dalam memahami etos kerja karyawan dalam sebuah perusahaan dan faktor faktor yang mempengaruhi.

d. Bagi masyarakat,

Penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran bagi masyarakat tentang etos kerja karyawan PDAM Sampang.