

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu masalah nasional yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini adalah penanganan terhadap rendahnya kualitas sumber daya manusia. Jumlah sumber daya manusia (SDM) yang besar apabila dapat didayagunakan secara efektif dan efisien akan bermanfaat untuk menunjang gerak lajunya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Saat ini kemampuan sumber daya manusia masih rendah terbukti dalam urutan Human Development Indeks Indonesia berada pada urutan 121 dari 185 negara hal ini akan berdampak pada rendahnya daya saing dalam berbagai bidang (Dimiyati,2016).

Setiap individu selalu mempunyai sifat yang berbeda satu dengan yang lainnya. Sifat tersebut dapat menjadi ciri khas bagi seseorang sehingga kita dapat mengetahui bagaimana sifatnya. Sama halnya dengan manusia, organisasi juga mempunyai sifat-sifat tertentu. Melalui sifat-sifat tersebut kita juga dapat mengetahui bagaimana karakter dari organisasi tersebut. Karakter-karakter yang dimiliki oleh setiap orang berbeda memiliki sistem nilai dan norma masing-masing individunya dari suku bangsa tersebut maupun orang yang berasal dari suku lain, dengan demikian dapat dikatakan bahwa suatu organisasi juga memiliki karakter yang mengatur bagaimana anggota-anggotanya untuk bertindak.

Menurut (Robbins, 2015), mengatakan bahwa : “ Karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi “.

Menurut (Ridho & Susanti, 2019), komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu.

Menurut (Ridho & Susanti, 2019), mengatakan bahwa : “ Karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi “.

Menurut (Ridho & Susanti, 2019), Iklim organisasi merupakan suatu konsep yang menggambarkan tentang kualitas lingkungan internal organisasi yang mempengaruhi perilaku anggota organisasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Kondisi iklim organisasi perusahaan dinilai karyawan cukup baik. Berdasarkan pengujian yang dilakukan diketahui bahwa iklim organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Menurut (Ridho & Susanti, 2019), “Kepuasan kerja (job satisfaction) adalah suatu sikap yang dimiliki pekerja mengenai pekerjaan mereka. Hal ini dihasilkan dari persepsi mereka mengenai pekerjaan (Ivancevich, John M., dkk; 2005). Menurut Robbins, Stephen P., dan Timothy A. Judge (2007) kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya”

Lama kerja merupakan karakteristik biografis terakhir dalam konsep karakteristik individu yang sering dikaji. Berbicara mengenai masa kerja pasti akan berhubungan dengan senioritas dalam suatu organisasi. Kajian-kajian ekstensif mengenai hubungan senioritas terhadap produktivitas telah dilakukan, dan hasilnya adalah ada hubungan positif antara senioritas dan produktivitas kerja seorang karyawan (Robbins, 2015). Riset yang menghubungkan antara masa kerja dengan keabsenan sangat tegas. Secara konsisten penelitian-penelitian dengan jelas menunjukkan bahwa senioritas berkaitan negatif dengan keabsenan. Faktanya dalam hal frekuensi keabsenan maupun dalam banyaknya total hari yang hilang pada saat bekerja, masa kerja merupakan variabel penjelas tunggal yang paling penting.

Hal ini tentu menjadi permasalahan tersendiri bagi perusahaan. Masa kerja juga merupakan variabel yang paling penting dalam menjelaskan tingkat pengunduran diri karyawan (Ridho & Susanti, 2019). Semakin lama karyawan bekerja dalam suatu perusahaan semakin kecil kemungkinan karyawan tersebut akan mengundurkan diri. Bukti juga menunjukkan bahwa masa kerja pekerjaan terdahulu dari seorang karyawan merupakan indikator perkiraan yang ampuh atas pengunduran diri karyawan dimasa mendatang (Robbins, 2015). Berbagai hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa masa kerja dan kepuasan kerja saling berhubungan secara positif. (Deewar Mahesa, Indi Djastuti, 2017). Mengingat pentingnya pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

Penelitian Yang Dilakukan Oleh (Raya, 2019), *The Influence Of Individual Characteristics On Job Satisfaction In Public Sector Institutions Of The Uae*. Metode Penelitian Yang Digunakan Deskriptif Kuantitatif. Hasil Penelitian karakteristik individu Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja.

Penelitian Yang Dilakukan Oleh (Windi Et Al., 2020), *The Influence Of Effective Communication On Job Satisfaction*. Metode Penelitian Yang Digunakan Deskriptif Kuantitatif. Hasil Penelitian Komunikasi Efektif Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rara et al., 2017), *The Influence of Worker Characteristics on Job Satisfaction*. Metode penelitian yang digunakan Deskriptif Kuantitatif. Hasil penelitian karakteristik pekerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh (Cindy et al., 2017), *The Influence of Working Climate on Job Satisfaction*. Metode penelitian yang digunakan Deskriptif Kuantitatif. Hasil penelitian iklim kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Kepuasan kerja bagi seorang pegawai merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya karakteristik individu, komunikasi efektif, karakteristik pekerjaan dan iklim kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan *outcomes* seperti kinerja, sehingga apabila

kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan lama kerja. Dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai tingginya kinerja.

Kenyataan yang dialami bahwa para Pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang dihadapkan dengan berbagai peraturan dan prosedur kerja sesuai yang ditetapkan organisasi. Kejelasan organisasi dan sistem penghargaan bagi para pegawai honorer terutama pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang merupakan beberapa faktor yang turut mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, hal ini menyangkut persepsi mereka terhadap sistem insentif, kelengkapan sarana kerja, serta kenagatan hubungan kerja dengan atasan maupun sesama kerja.

Kebutuhan tersebut merupakan sumber-sumber kepuasan kerja yang perlu mendapat pemenuhan yang semakin baik. Selain itu penilaian prestasi pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang belum dilaksanakan secara optimal terutama dalam menilai kinerja pegawai. Selama ini penilaian pegawai hanya ditentukan dari hasil kerjanya, belum ada criteria penilaian yang jelas.

Permasalahan tersebut berkaitan dengan kesadaran berkarya para pegawai untuk organisasi, di mana hal tersebut merupakan suatu kewajiban yang perlu lebih ditumbuh kembangkan. Kejelasan tujuan dan kebijakan yang diterapkan oleh organisasi, turut mempengaruhi lama kerja pegawai. Untuk itu kejelasan tujuan dan kebijakan yang diterapkan oleh organisasi merupakan faktor yang amat penting dan perlu diterapkan dengan baik dan benar sehingga komitmen pegawai terhadap organisasi dapat semakin tumbuh.

Tentunya lama kerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang dapat tumbuh bersamaan dengan terciptanya iklim organisasi yang kondusif. Kehangatan hubungan kerja di tempat pekerjaan, perhatian organisasi terhadap sarana dan prasarana yang semakin memadai, penghargaan pegawai yang semakin baik perlu mendapat perhatian atasan karena faktor-faktor tersebut memberikan sumbangan positif terhadap iklim organisasi.

Kepuasan kerja pada seorang pegawai mempengaruhi kehadirannya dalam pekerjaan, kesediaan untuk bekerja juga seringkali dipengaruhi oleh keinginannya untuk mengganti pekerjaan. Pegawai dengan kepuasan tinggi akan memberikan kontribusi tinggi terhadap perusahaan. Atas kontribusi yang tinggi tersebut, maka organisasi akan memiliki outcomes yang tinggi, dan dengan outcomes yang tinggi maka organisasi dapat memenuhi keinginan dan harapan balas jasa yang layak pada diri pegawai. Kepuasan kerja yang tinggi diinginkan oleh para manager karena dapat dikaitkan dengan hasil positif yang mereka harapkan. Kebutuhan menyatakan bahwa kebutuhan dan kepuasan pegawai identik dengan kebutuhan biologis dan psikologis.

Tabel 1.1
Data Karyawan Yang Mengundurkan Diri Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang

No	Bulan	Jumlah Karyawan
1	Triwulan 1	4
2	Triwulan 2	5
3	Triwulan 3	9

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat selama sembilan bulan yaitu Januari – September 2019 terdapat 18 karyawan keluar dari pekerjaan. Jika dilihat per

triwulan, diketahui terdapat kecenderungan kenaikan jumlah karyawan yang keluar dari pekerjaan. Jumlah karyawan yang keluar di satu sisi merugikan perusahaan karena perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk merekrut karyawan baru, belum lagi tidak optimalnya pekerjaan karyawan karena kekuarangan karyawan. Fenomena pengunduran diri karyawan ini merupakan gambaran adanya kepuasan kerja yang rendah.

Gambaran pengunduran diri karyawan sebagaimana ditunjukkan dari Tabel 1.1. di atas untuk menjelaskan bahwa di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang masih terdapat fenomena rendahnya kepuasan kerja karyawan terutama untuk karyawan yang keluar dari pekerjaan. pengunduran diri karyawan tersebut hanya diposisikan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya kepuasan kerja karyawan. Fenomena yang menunjukkan tinggi rendahnya Karakteristik Individu, Komunikasi Efektif, Karakteristik Pekerja, Dan Iklim Kerja pada pekerjaan karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang adalah kesediaan karyawan untuk bekerja di luar jam kerja normal guna mengejar target pekerjaan.

Pada kenyataannya bahwa tidak semua pegawai mempunyai kepuasan kerja yang tinggi, justru mengalami penurunan. Suatu organisasi banyak mengalami permasalahan yang timbul pada kepuasan kerja yang rendah, sehingga menimbulkan dampak negatif seperti produktivitas rendah, semangat kerja rendah, guru yang sering absen, dan datang terlambat.

Rendahnya kepuasan kerja yang terjadi pada pegawai merupakan salah satu gejala yang paling meyakinkan dari rusaknya kondisi suatu organisasi. Rendahnya kepuasan kerja pada pegawai biasanya tersembunyi di belakang aksi-aksi

pemogokan liar, pelambanan kerja, mangkir dan terjadinya pergantian pegawai. Gejala-gejala merupakan bagian dari banyak keluhan, rendahnya prestasi kerja, emosi tidak stabil, melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, dan masalah indiscipliner. (Wibowo, 2015) dalam studi global dilaporkan terdapat masalah kepuasan kerja dalam ketidakpuasan bayaran, jumlah jam kerja, tidak mendapatkan cukup libur atau cuti, kurangnya fleksibilitas dalam jam kerja, waktu diperlukan untuk berangkat dan pulang kerja.

Selain itu kepuasan kerja dapat dilihat dari tabel absensi berikut ini :

Tabel 1.2
Absensi Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang Tahun 2019

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan				
		Hadir Tepat Waktu	Terlambat	Alpha	Izin	Sakit
Januari	85	75	5	-	5	-
Februari	85	73	8	-	2	2
Maret	85	76	9	-	-	-
April	85	74	11	-	-	-
Mei	85	70	13	-	2	-
Juni	85	74	8	-	3	-
Juli	85	76	7	-	1	1
Agustus	85	74	8	-	2	1
September	85	76	9	-	-	-
Oktober	85	76	7	-	1	1
November	85	69	14	-	2	-
Desember	85	68	15	-	2	1

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran tepat waktu pegawai cukup tinggi tetapi data pegawai yang terlambat selalu berfluktuasi yang cenderung meningkat dari bulan januari sampai Desember. Walaupun alasan keterlambatan tersebut berbeda - beda. Hal ini disebabkan karena kurangnya karakteristik individu, komunikasi efektif yang rendah, karakteristik pekerja yang

buruk, iklim kerja yang rendah dan lama kerja yang masih rendah. Hal ini akan berpengaruh pada kepuasan kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang yang tidak maksimal karena pada saat pegawai terlambat datang untuk bekerja ke kantor maka pekerjaan dan tanggung jawabnya akan tertunda, kepuasan kerja yang kurang maksimal akan berdampak buruk pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang dengan memberi judul: **”Pengaruh Karakteristik Individu, Komunikasi Efektif, Karakteristik Pekerja, Dan Iklim Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Lama Kerja Sebagai Variabel *Moderating* Pada (PDAM Kota Padang)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena tersebut diatas dan dalam kajian-kajian manajemen sumber daya manusia maka dapat di indentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh karakteristik individu dan kepuasan bekerja seseorang terhadap lamanya bekerja.
2. Kurangnya komunikasi dan perhatian bekerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
3. Karakteristik pekerjaan mampu memngurangi kepuasan kerja karyawan.
4. Kurangnya kepuasan pekerja terhadap iklim pekerjaan.
5. Lama kerja mampu mempengaruhi cara seseorang dalam menunjukkan kepuasan bekerja.

6. Kurangnya kepuasan kerja seseorang terhadap Iklim kerja.
7. Adanya pengaruh karakteristik individu seseorang terhadap iklim pekerjaan.
8. Kurangnya komunikasi efektif dalam bekerja dapat mempengaruhi karakteristik pekerjaan karyawan.
9. Iklim kerja mampu mempengaruhi cara seseorang dalam menunjukkan kepuasan kerja.
10. Kurangnya kepuasan kerja seseorang terhadap karakteristik pekerjaan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan terarah dan dapat dipahami dengan jelas, maka peneliti membatasi penelitian ini. Penelitian ini hanya membahas tentang, “Pengaruh karakteristik individu, komunikasi efektif, karakteristik pekerja, dan iklim kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel *moderating* pada (PDAM Kota Padang)”

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh karakteristik pekerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM kota Padang?

4. Bagaimana pengaruh iklim kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel *moderating* pada PDAM kota Padang ?
6. Bagaimana pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan kerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel *moderating* pada PDAM kota Padang ?
7. Bagaimana pengaruh karakteristik pekerja terhadap kepuasan kerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel *moderating* pada PDAM kota Padang ?
8. Bagaimana pengaruh iklim kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel *moderating* pada PDAM kota Padang ?

1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang.

1. Untuk mengetahui dan pengaruh karakteristik individu dengan kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui dan pengaruh komunikasi efektif dengan kepuasan kerja karyawan.

3. Untuk mengetahui dan pengaruh karakteristik pekerja pegawai dengan kepuasan kerja karyawan.
4. Untuk mengetahui dan pengaruh iklim kerja pegawai dengan kepuasan kerja karyawan.
5. Untuk mengetahui dan hubungan antara karakteristik individu pegawai terhadap kepuasan kerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel *moderating*.
6. Untuk mengetahui dan hubungan antara komunikasi efektif pegawai terhadap kepuasan kerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel *moderating*.
7. Untuk mengetahui dan hubungan antara karakteristik pekerja pegawai terhadap kinerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel *moderating*.
8. Untuk mengetahui dan hubungan antara iklim kerja pegawai terhadap kinerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel *moderating*.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan study pada Universitas Putra Indonesia YPTK Padang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta sebagian bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dan dapat diterapkan dalam dunia kerja. Dan mengetahui sejauh mana hubungan

antara teori yang diperoleh diperkuliahan dengan kondisi nyata dilapangan.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, gambaran dan masukan dalam pengambilan keputusan yang akan datang khususnya karakteristik individu, komunikasi efektif, karakteristik pekerja, dan iklim kerja pegawai agar meningkatkan kinerja karyawan dengan lama kerja di PDAM kota Padang.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi yang membaca khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi utuk penelitian selanjutnya, dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia.