

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor terpenting dalam suatu organisasi, baik perusahaan maupun instansi pemerintahan. Keterlibatan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi terimplementasi dalam bentuk tenaga kerja dan karyawan. Karyawan sebagai sumber daya utama bagi perusahaan yang dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan perilaku dan kebutuhan-kebutuhan dari karyawan yang dimilikinya, agar karyawan bisa memberikan kinerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan. Kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri, salah satunya dapat dilihat dari bagaimana kinerja yang ditunjukkan. Sumber daya yang berkualitas pasti memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Namun, tidak semua sumber daya manusia yang memiliki tingkat kualitas yang sama dalam melaksanakan tugasnya.

**Menurut Edy Sutrisno (2014:73)** kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengaruh biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Sedangkan bagi

masyarakat, tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan. **Menurut Ricahard, Robert dan Gordon (2012:312,337)** menegaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain. Sedangkan menurut **Wilson Bangun (2012:327)** menyatakan bahwa dengan kepuasan kerja seorang karyawan dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Menurut **Edy Sutrisno (2014:77)** mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu : kesempatan untuk maju, kemauan maju, gaji, perusahaan dan manajemen.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja adalah Kondisi psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja atau pegawai di dalam suatu lingkungan pekerjaan atas peranannya dalam organisasi dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik.

Sebagai sesuatu yang berhubungan positif dengan kepuasan kerja karyawan, komitmen karyawan yang merupakan suatu sikap dan perilaku yang dapat dipandang sebagai penggerak seseorang dalam bekerja adalah saling terkait erat. Adanya suatu komitmen, dapat menjadi suatu dorongan bagi seseorang untuk bekerja lebih baik ataupun sebaliknya menyebabkan seseorang dalam meninggalkan pekerjaannya, akibat suatu tuntutan komitmen yang lainnya. Menurut **Moorhead dan Griffin (2013:73)** mengatakan bahwa, komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal

dan terikat pada pekerjaannya. Menurut **Colquitt, Lepine dan Wesson (2015:64)** Komitmen organisasional didefinisikan sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasi memengaruhi apakah pekerja tetap tinggal sebagai anggota organisasi atau meninggalkan organisasi mencari pekerjaan baru. Sedangkan, Menurut **Winarja dkk (2018:51)** *“organizational commitment is the attitude of the organization and the organization of the organization the organizationto made people feel at home and still want to stay in the organizationfor the sake of achievement of objectives and survival of the organization”*. Artinya “organisasi komitmen adalah sikap organisasi dan untuk membuat orang merasa di rumah dan masih ingin tinggal di organisasi demi pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup organisasi”.

Berdasarkan para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa, Komitmen organisasional adalah sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Kualitas layanan terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pernyataan ini dipertegas oleh **Tjiptono (2010:24)** yang mengatakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut **Mauludin (2010:67)** mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan, Menurut Kotler (2012:49) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari

suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan, menurut **Pujawan (2010:97)** mendefinisikan kualitas layanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima).

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk konsumsi, bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud dan apabila jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik (ideal), dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan jelek (kurang ideal), sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen merasa belum terpenuhi.

Budaya organisasi sering diartikan sebagai nilai-nilai, simbol-simbol yang dimengerti dan dipatuhi bersama oleh seluruh anggota organisasi sehingga para anggota merasa terikat dalam suatu keluarga dan menciptakan suatu kondisi yang berbeda dengan organisasi lain. Menurut **Robbins & Coulter (2012:51)** budaya organisasi adalah nilai, prinsip, tradisi, dan sikap yang mempengaruhi cara bertindak anggota organisasi. Menurut **G Graham dalam Siswadi (2012:71)** budaya organisasi adalah norma, keyakinan, sikap dan filosofi organisasi. Kebudayaan adalah suatu sistem nilai, keyakinan dan norma-norma yang unik

yang dimiliki secara bersama oleh anggota suatu organisasi. Kebudayaan juga menjadi suatu penyebab penting bagi keefektifan organisasi itu sendiri. Selain pengertian diatas **Robbins (dalam Sembiring, 2012:41)** selanjutnya, memberikan pengertian budaya organisasi bahwa budaya organisasi mengacu ke sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain.

Dari penelitian yang dilakukan oleh **Lia Paramita Dewi (2017)** dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan *Transformasional* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Rayon Singarja ” menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh **Mas Yuni Astuti (2016)** dengan judul Pengaruh Komunikasi *Internal* dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan “ menyatakan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.”

Berikut ini adalah tabel persentase laporan absensi karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang pada Tahun 2018.

**Tabel 1.1**  
**Persentase Laporan Absensi Karyawan**  
**Tahun 2018**

No	Jumlah karyawan	Keterangan	Jumlah per Tahun	Persentase (%)
1.	277	Cuti	492 kali	1,34
2.		Sakit	493 kali	1,35
3.		Izin	413 kali	1,13
4.		Alpa	174 kali	0,47
5.		Terlambat	1110 kali	3,04
		<b>Total</b>		<b>7,33%</b>

*Sumber : Kasubag Kepegawaian dan Diklat*

*Perusahaan daerah air minum Padang 2019*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dimana pada tahun 2018 banyaknya karyawan yang cuti sebanyak 492 kali (1,34%), karyawan yang sakit sebanyak 493 kali (1,35%), karyawan yang izin sebanyak 413 kali (1,13%), karyawan yang alpa sebanyak 174 kali (0,74%) dan yang terlambat sebanyak 1110 kali (3,04%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Padang pencapaian persentase total absensi yang paling tertinggi 3,04% dan yang terendah 0,47 %. Oleh karena itu, tingkat kepuasan kerja karyawan pada perusahaan sangat rendah sehingga masih banyak keluhan para karyawan dalam menjalankan tugasnya, banyak karyawan yang mengalami sakit sehingga izin tidak masuk kerja, dan banyaknya karyawan yang sering cuti. hal ini terinduksinya kepuasan kerja karyawan yang belum optimal, disinyalir dan disebabkan oleh Komitmen Organisasional, Kualitas Layanan, dan Budaya Organisasi yang belum sesuai dengan harapan, sehingga kepuasan kerja karyawan

yang dihasilkan masih belum adanya kesadaran diri dari karyawan PDAM Kota Padang.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik mengangkat penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen *Organisasional*, Kualitas Layanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya tingkat gaji yang terima oleh karyawan PDAM kota padang
2. Kurangnya perhatian jaminan social terhadap karyawan PDAM kota padang
3. Masih rendahnya tingkat disiplin karyawan menyebabkan turunnya kinerja karyawan
4. Masih kurangnya kebutuhan akan akses informasi yang cepat, efektif dan efisien bagi pelanggan PDAM
5. Masih kurang kualitas layanan di PT. PDAM Padang
6. Kurangnya komitmen organisasional di PT. PDAM Padang
7. Budaya organisasi (kehadiran karyawan kurang tepat waktu)
8. Banyaknya karyawan PDAM yang pengalaman kerjanya masih rendah

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar terfokusnya penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan komitmen organisasional, kualitas layanan dan budaya organisasi sebagai variabel bebas, kepuasan kerja karyawan sebagai variabel terikat di PT. PDAM Padang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai beriku :

1. Apakah komitmen organisasional secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. PDAM Padang ?
2. Apakah kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. PDAM Padang ?
3. Apakah budaya organisasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. PDAM Padang ?
4. Apakah komitmen organisasional, kualitas layanan, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. PDAM Padang ?

### **1.5 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis mempunyai tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. PDAM Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. PDAM Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. PDAM Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional, kualitas layanan, dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. PDAM Padang.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan, pengalaman serta memberikan gambaran bagaimana menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah pada masyarakat, perusahaan dan umum.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan terhadap perusahaan yang mungkin dapat berguna bagi perusahaan yang meliputi sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam mencari alternatif pemecahan masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan khususnya komitmen organisasional kualitas layanan dan budaya organisasi.

3. Bagi Organisasi

Memberikan rekomendasi bagi pemimpin di lingkungan PT. PDAM Padang dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

4. Bagi Universitas

Dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan sebagai bahan masukan bagi yang membacanya.

5. Bagi Pembaca

Sebagai pedoman untuk melakukan penelitian dan sebagai pelengkap serta pembanding untuk penelitiannya.