

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini, data dan informasi yang cepat, tepat, dan akurat yang didukung dengan manajemen yang baik sangat diperlukan oleh para pengambilan keputusan dalam dunia bisnis. Melihat situasi dan kondisi seperti ini, para pelaku bisnis dan perusahaan dituntut untuk memperbaiki diri dan menyesuaikan dengan perkembangan yang ada.

Manusia sebagai pelaku bisnis dan sebagai salah satu unsur pengendali, merupakan faktor paling penting dan utama didalam segala bentuk organisasi atau perusahaan. Faktor terpenting disini sifatnya sangat kompleks sehingga perlu mendapatkan perhatian, penanganan dan perlakuan khusus disamping faktor mamfaat yang lain. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar dalam suatu perusahaan, terutama untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia yang baik akan mendorong perusahaan semakin maju dan berkembang. Peralatan yang maju dan canggih yang dimiliki oleh perusahaan tidak akan berguna apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang baik. Mengelola sumber daya manusia dalam organisasi/perusahaan bukan hal yang mudah karena melibatkan berbagai elemen di dalamnya.

Ada beberapa cara yang dapat ditempuh untuk menciptakan atau membantu sumber daya manusia yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan yaitu dengan merekrut tenaga kerja yang berkualitas dan terampil serta dengan memperbaiki kualitas tenaga kerja yang telah dimiliki yaitu melalui pelatihan dan dengan menciptakan lingkungan perusahaan yang baik, Tercapainya tujuan instansi atau organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana, dan prasarana lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu karyawan yang berkualitas, adalah karyawan yang melaksanakan pekerjaannya dan mampu memberikan hasil kerja yang baik atau mempunyai prestasi yang tinggi yang dibutuhkan oleh instansi atau organisasi untuk mencapai tujuan.

Di pemerintahan pada saat ini perusahaan yang bergerak dalam jasa pemenuhan kebutuhan pelanggan akan air bersih adalah PDAM (perusahaan daerah air minum). Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 pada pasal 33 ayat 3 menyebutkan bahwa Bumi, Air, Dan kekayaan alam lainnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Hal ini merupakan dasar bagi pemerintah bahwa penggunaan air harus dikelola dengan baik dan benar agar memberikan kemakmuran bagi rakyat. Pemanfaatan sumber daya air salah satunya dapat dilakukan melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BUMD yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah dalam melaksanakan pemanfaatan sumber daya air adalah Perusahaan Daerah air Minum (PDAM).

PDAM di kabupaten pesisir selatan adalah perusahaan yang bertanggung jawab dalam pelayanan air bersih sampai kepelanggan, dari hal yang bersifat teknik,

(pemasangan atau penyambungan baru, perbaikan, dan lainnya) maupun administrasi. Oleh karena itu operasionalnya dituntut pula ketersediaan karyawan-karyawan yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan prestasi kerja yang berarti pada perusahaan.

Berikut data jumlah karyawan dan data keuangan PDAM kabupaten pesisir selatan per tahun 2019-2020.

Tabel 1.1

Jumlah karyawan PDAM kabupaten pesisir selatan 2019-2020

SOTK	PEGAWAI TETAP	PEGAWAI HONOR	TEKNIK	ADMINISTRASI
DIREKTUR	1	0	0	1
S.P.I	2	0	1	1
BAGIAN TEKNIK	6	2	8	0
BAGIAN ADM & KEUANGAN	11	0	0	11
BAGIAN KEUANGAN LANGGANAN	6	1	0	7
UNIT BBB	2	0	1	1
UNIT TARUSAN	2	2	2	2
UNIT PASAR BARU	7	7	4	10
UNIT LUMPO	4	2	3	3
UNIT PAINAN	14	8	13	9
UNIT BATANG KAPAS	7	4	5	6

UNIT SURANTIH	10	4	3	11
UNIT KAMBANG	4	7	4	7
UNIT BALAI SELASA	6	2	2	6
UNIT AIR HAJI	6	0	3	3
UNIT INDERAPURA	7	2	2	7
UNIT TAPAN	5	3	3	5
JUMLAH	100	44	54	90

Sumber: Absensi PDAM Pesisir Selatan 2020

Tabel 1.2

Data Keuangan PDAM kabupaten pesisir selatan 2015-2019

TAHUN	JUMLAH
2015	Rp. 36,928,486,443
2016	Rp. 44,263,465,240
2017	Rp. 51,584,103,144
2018	Rp. 54,940,521,106
2019	Rp. 55,034,351,457

Sumber: Data Keuangan PDAM Pesisir Selatan

Landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi adalah kinerja. Jika tidak ada kinerja, maka tujuan suatu organisasi tidak dapat tercapai. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin atau manajer. Menurut (Wartana, 2019) kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut(Jauvani, 2017) Kinerja karyawan merupakan fungsi dari kemampuan dan motivasi, di mana kemampuan terdiri dari keterampilan, pelatihan dan sumber- daya yang diperlukan untuk melakukan tugas dan motivasi digambarkan sebagai kekuatan batin yang mendorong individu untuk bertindak terhadap sesuatu. dalam penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan yang sangat kuat atau positif antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang merupakan variabel dalam penelitian ini.

Sedangkan menurut Menurut (Putra, 2019)Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu

Menurut(Yohana, 2017) kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat yang lebih pada lingkungan di mana mereka bekerja.Lingkungan kerja melibatkan semua aspek yang bertindak dan bereaksi pada tubuh dan pikiran dari karyawan.

Menurut(Ngalimun, 2019) Lingkungan kerja merupakan suatu alat ukur yang akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai jika lingkungan kerja yang ada pada suatu instansi baik. Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi pegawai melalui peningkatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan, serta dukungan oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat kerja akan membawa dampak yang positif bagi pegawai sehingga kinerja pegawai dapat meningkat.

Pembangunan dan pengembangan berarti perubahan yang dinamis, suatu akseleratif yang diharapkan berdampak positif. Salah satu aspek dalam

pembangunan adalah terciptanya lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja adalah faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun nonfisik dalam suatu organisasi. **(Fachreza et al., 2018)** antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja terdapat hubungan yang positif, dan lingkungan kerja mempengaruhi prestasi kerja suatu organisasi. Pembentukan lingkungan kerja yang terkait dengan kemampuan manusia dan prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor fisik, kimia, biologis, fisiologis, mental, dan sosial ekonomi.

Pendekatan total quality management semakin banyak digunakan dalam situasi persaingan yang semakin tajam saat ini sebagai teknik yang diimplementasikan sebagai formula dalam berkompetisi. Menurut **(Ridwan & Yogi, 2018)** total quality management adalah pendekatan tingkat perusahaan atas perbaikan mutu yang mencari cara untuk memperbaiki mutu di semua proses dan aktivitas.

Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam perusahaan dapat membantu perusahaan dalam menghadapi persaingan yang makin ketat. TQM mengacu pada perubahan organisasi, mulai dari perubahan struktur, tujuan, peran manajer, dan peran karyawan. Penerapan TQM dalam organisasi perusahaan ternyata mempunyai dampak positif terhadap karakteristik kerja **(Lamato et al., 2017)**

Menurut **(Alexandros, 2015)** TQM adalah paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui: fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara

berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. Penerapan TQM yang tinggi akan meningkatkan kinerja manajerial, begitu juga sebaliknya manajer akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerja jika pengukuran kinerja yang tinggi dalam bentuk informasi yang diperlukan dalam memberikan umpan balik untuk perbaikan dan pembelajaran. TQM juga merupakan perpaduan semua fungsi dari organisasi kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan.

Menurut(Ningtyas, 2017)berpendapat kepuasan kerja adalahsuatu perasaan positif dari seorang karyawan tentang suatu pekerjaan yang diperoleh dari evaluasi pada karakteristik pekerjaan tersebut. Seseorang yang memiliki rasa kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya maka perasaan positifnya juga tinggi, begitu pula sebaliknya.

Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) juga dapat diartikan sebagai cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai pekerjaannya. Pengertian lain dari kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual, semakin banyak aspekpek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya. (Siagian & Khair, 2018)

Terkait dengan kinerja karyawan, pada dasarnya penerapan TQM yang dilakukan secara terencana dan terarah diharapkan dapat membantu dalam peningkatan produktivitas dan kinerja karyawan (Dessy Ekaviana, 2019)

Mengacu pada beberapa hasil temuan penelitian sebelumnya, dapat disinyalir bahwa praktik TQM pada dasarnya dapat memberikan dampak kepada tingkat kepuasan kerja dan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Adanya hasil yang tidak konsisten dari temuan penelitian tersebut, melatarbelakangi peneliti untuk mengkaji kembali model TQM terhadap kinerja karyawan dengan mempertimbangkan peran moderasi dari kepuasan kerja. Permasalahan ini menjadi menarik untuk diangkat dan dikaji kembali mengingat dinamika praktik TQM dan perubahan yang telah terjadi, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran baru secara lebih komprehensif mengenai pola hubungan TQM dan kinerja karyawan melalui peran moderasi kepuasan kerja.

Untuk itu merupakan keharusan bagi perusahaan untuk mengenali factor faktor apa saja yang membuat pegawai puas bekerja di perusahaan. Dengan tercapainya kepuasan kerja pegawai, loyalitas pun akan meningkat. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, diantaranya adalah kesesuaian pekerjaan, kebijaksanaan organisasi termasuk kesempatan untuk berkembang, lingkungan kerja dan perilaku atasan. Jika pegawai merasa tidak puas maka ada beberapa hal yang mungkin akan dilakukan yaitu, pegawai akan berfikir untuk meninggalkan pekerjaan. Kepuasan kerja mengekspresikan sejumlah kesesuaian antara harapan seseorang tentang pekerjaannya yang dapat berupa prestasi kerja yang diberikan oleh perusahaan dan imbalan yang diberikan atas pekerjaannya. Pada hakekatnya seseorang didorong untuk beraktivitas karena dia berharap bahwa hal tersebut akan membawa keadaan yang lebih baik memuaskan dari pada

keadaan sekarang. Jadi bekerja adalah suatu bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan kerja.

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan terdapat fenomena yang terjadi. Apabila karyawan tidak mencapai kepuasan dalam bekerja maka akan timbul sikap negatif dalam pekerjaan seperti kurangnya rasa ketertarikan terhadap pekerjaannya, adanya mogok kerja, tingginya tingkat absensi dan tingkat pergantian karyawan (*turnover*) yang meningkat dari tahun ke tahun. Fenomena ini juga dihadapi Perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten pesisir selatan, dimana masih terlihat rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan hal ini dapat ditinjau dari kurang ditanggapinya keluhan-keluhan yang dihadapi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga karyawan merasa kurang diperhatikan oleh perusahaan.

Berikut data daftar absensi karyawan PDAM kabupaten pesisir selatan tahun 2019-2020.

Tabel 1.3

Absensi karyawan PDAM kabupaten pesisir selatan 2019-2020

UNIT	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES
	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	JAN
PDAM Tirta Langkisau	24	34	29	21	53	67	89	76	44	59	57
PDAM Unit Painan	10	12	24	0	20	0	25	18	20	30	41
PDAM Unit	2	0	2	0	0	0	5	0	7	2	8

Pasar Baru											
PDAM Unit BBB	5	0	1	0	3	0	1	1	1	1	0
PDAM Unit Tarusan	0	0	0	0	0	0	0	7	4	1	0
PDAM Unit Lumpo	1	1	1	0	4	0	0	0	2	0	0
PDAM Unit Tuik/Batang Kapas	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
PDAM Unit Surantih	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
PDAM Unit Kambang	3	0	1	0	0	0	0	3	0	6	3
PDAM Unit Bl. Selasa	0	0	0	0	0	0	1	1	2	5	2
PDAM Unit Air Haji	19	7	0	0	13	0	0	2	0	6	4
PDAM Unit Inderapura	0	2	4	0	6	0	1	2	1	3	2
PDAM Unit Tapan	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0

Sumber : Absensi PDAM Pesisir Selatan 2020

Mengingat hal tersebut diatas maka penulis tertarik untuk menulis telaah ilmiah berjudul **Pengaruh Lingkungan Kerja dan Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pesisir Selatan.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perlu bagi peneliti untuk mengidentifikasi permasalahan, adapun identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Masih ada anggapan dari karyawan kalau lingkungan kerja belum optimal
2. Masih ada karyawan yang merasakan kurangnya penerapan *total quality management* (TQM) dalam perusahaan
3. Masih ada karyawan yang kurang merasakan tingkat kepuasan dalam bekerja
4. Masih ada karyawan yang disiplinnya belum optimal
5. Masih ada karyawan yang kinerjanya masih rendah
6. Masih ada karyawan yang tingkat kehadirannya masih rendah
7. Masih ada karyawan yang Semangat bekerjanya masih rendah
8. Masih ada anggapan dari karyawan kalau perusahaan kurang perhatian terhadap karyawan

1.3. Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan ini, peneliti akan membatasi masalah yang akan diteliti. Hal ini dimasukkan agar penelitian lebih berfokus pada topik yang memang menjadi pokok permasalahan.

Masalah yang akan diteliti adalah pengaruh lingkungan kerja (X1) dan penerapan total quality management (X2) sebagai variabel bebas, kinerja

karyawan (Y) sebagai variabel terikat serta kepuasan kerja (Z) sebagai variabel intervening pada perusahaan daerah air minum kabupaten pesisir selatan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian dalam latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PDAM kabupaten pesisir selatan?
2. Bagaimanakah pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan kerja pada PDAM kabupaten pesisir selatan?
3. Bagaimanakah pengaruh lingkungan terhadap kinerja karyawan pada PDAM kabupaten pesisir selatan?
4. Bagaimanakah pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan pada PDAM kabupaten pesisir selatan?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM kabupaten pesisir selatan?
6. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PDAM kabupaten pesisir selatan?
7. Bagaimanakah pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PDAM kabupaten pesisir selatan?

1.5. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PDAM kabupaten pesisir selatan.
2. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan kerja pada PDAM kabupaten pesisir selatan.
3. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh lingkungan terhadap kinerja karyawan pada PDAM kabupaten pesisir selatan.
4. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan pada PDAM kabupaten pesisir selatan.
5. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM kabupaten pesisir selatan.
6. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PDAM kabupaten pesisir selatan.
7. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PDAM kabupaten pesisir selatan.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan mamfaat bagi semua pihak, diantaranya :

1. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu, serta memahami tentang sumber daya manusia. Dan juga menjadi upaya pengaplikasian teori teori yang telah yang telah didapatkan selama perkuliahan dengan melihat keadaan yang sebenarnya dilapangan.

3. Bagi PDAM Kabupaten Pesisir Selatan

Hasil ini diharapkan menjadi sumber informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan. Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang bisa menciptakan kinerja yang baik bagi karyawan dan tercapainya tujuan perusahaan daerah air minum (PDAM) di kabupaten pesisir selatan.