

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Air adalah salah satu sumber daya alam yang sangat penting bagi kehidupan atau dengan kata lain selama masih ada kehidupan selama itu pula air dibutuhkan. Oleh karena itu kelestarian air perlu dijaga dan dijamin agar kebutuhan kita dapat tercukupi. Indonesia adalah negara yang mempunyai iklim tropis, dimana ada musim hujan dan musim kemarau. Melihat keadaan seperti itu seharusnya Indonesia memiliki cadangan air bersih yang cukup.

Namun kenyataannya yang terjadi adalah kurangnya ketersediaan air bersih di musim kemarau dan terjadinya banjir pada musim hujan yang justru membuat semakin langkanya ketersediaan air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Padang merupakan salah satu unit Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam bidang pendistribusian penyedia air bersih bagi masyarakat umum.

Adapun upaya dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Padang untuk memberikan pendistribusian air bersih bagi masyarakat kota Padang masih banyak kendala di antaranya adalah dari segi kualitas pelayanan, kinerja, dan buruknya kualitas air bagi masyarakat. Dimana di beritakan oleh surat kabar daerah yang menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Padang sering terjadinya aliran air yang mati, kebocoran pipa yang terus meningkat dari 24% pada tahun 2014 menjadi 28% pada tahun 2015, dan

dikatakan pula oleh wali kota Padang tahun 2017 dalam acara Publik Akses Aman Air Minum mengungkapkan bahwasanya kualitas penyediaan air bersih kota Padang harus ditingkatkan (sumber: <http://www.harianhaluan.com/berita/220416> pada hari jum'at, 22 april 2016).

Untuk menguji kebenaran dari pemberitaan diatas peneliti melakukan survei awal dengan menyebarkan kuisisioner kepada 30 pelanggan dan menggunakan skala likert sebagai penentuan hasil dari survei awal tersebut, apakah pelanggan akan merasa puas atau tidak puas akan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Padang. Survei awal ini dilakukan pada bulan Oktober 2018, berikut ini adalah hasil dari kuisisioner yang di sebarakan oleh peneliti dapat dilihat bahwa memang adanya kelemahan perilaku ekstra peran atau *organizational citizenship behavior* (OCB) yang diterapkan oleh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Padang.

Hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena yang berkembang dilapangan seperti diperlihatkan pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Data Survey Awal Pelanggan Perusahaan Daerah Air
Minum (PDAM) kota Padang

No	Pernyataan	Jawaban Responden						
		SS	S	KS	TS	STS	Total Skor	Interval Penilaian
1	Para pegawai PDAM sangat ramah dalam memberikan pelayanan	1	3	5	12	9	65	43,3%
2	Para pegawai PDAM cepat dalam memberikan pelayanan	0	3	5	8	14	57	38%
3	Kualitas air bersih yang di produksi oleh PDAM kota Padang memenuhi standar yang telah ditetapkan	0	3	5	5	17	54	36%
4	PDAM sangat peduli terhadap pelanggannya	0	2	3	10	15	52	34,6%
5	Seluruh pegawai PDAM berpakaian baik dan sopan	3	15	7	7	0	104	69,3%
6	Semua keluhan dan kendala pelanggan direspon dengan tepat waktu	0	3	9	9	17	48	32%

Sumber : Hasil survey Awal Pada Pelanggan PDAM kota Padang, Oktober 2018

Berdasarkan tabel 1.1 diperoleh informasi dari 30 responden yang menjawab item-item pernyataan diatas bahwa para pegawai PDAM sangat ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dari pernyataan tersebut terdapat nilai indeks interval penilaian responden yaitu 43,3% sehingga dapat

disimpulkan bahwa (kurang setuju) responden dari pernyataan tersebut, 38% para pegawai PDAM cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa (tidak setuju) responden dari pernyataan tersebut, 36% kualitas air bersih yang di produksi oleh PDAM kota Padang memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga dapat disimpulkan bahwa (tidak setuju) responden dari pernyataan tersebut, 34,6% PDAM sangat peduli terhadap pelanggannya sehingga dapat disimpulkan bahwa (tidak setuju) responden dari pernyataan tersebut, 69,3% seluruh pegawai PDAM berpakaian baik dan sopan sehingga dapat disimpulkan bahwa (setuju) responden dari pernyataan tersebut, 32% semua keluhan dan kendala pelanggan direspon dengan tepat waktu sehingga dapat disimpulkan bahwa (tidak setuju) responden dari pernyataan tersebut.

Tabel 1.2 Rentang Skala TCR

N O	ANGKA	KETERANGAN
1	00% - 20%	Sangat Tidak Puas
2	21% - 40%	Tidak Puas
3	41% - 60%	Kurang Puas
4	61% - 80%	Cukup Puas
5	81% -100%	Sangat Puas

Dari uraian data diatas dapat disimpulkan bahwa Tingkat Capaian Responden (TCR) yaitu 66,66% (Cukup Puas) terhadap pelayanan dan kebijakan yang dilakukan pihak PDAM kepada para pelanggannya, untuk meningkatkan lagi kepuasan pelanggan maka perlu adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang harus diterapkan oleh pihak PDAM kepada seluruh pegawai agar tercapainya kepuasan kerja yang bagus.

Menurut Heni Awanti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kunci kesuksesan suatu organisasi, misalnya ketika timbal balik yang dirasakan karyawan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan berdampak pada berkurangnya niat karyawan untuk menjalankan perilaku ekstra peran (OCB). Karyawan yang sering bekerja *overtime* dapat bekerja lebih efisien dari segi waktu maupun tenaga apabila dapat memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior* (Firdaus, 2010).

Organizational citizenship behavior (OCB) adalah perilaku yang muncul atas dasar kebijaksanaan seorang karyawan yang dilakukan secara sukarela dan tidak ada tekanan. Perilaku ini melampaui tuntutan formal dari pekerjaannya secara formal. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan, iklim psikologi dan komitmen organisasi yang tinggi dari karyawan (Robbins, 2007: 34).

Menurut Guven Ozdem dalam Siti Muayanah (2010), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat diamati melalui beberapa faktor organisasi maupun faktor individu. Faktor organisasi yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu komitmen organisasional, sedangkan faktor individu yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu gaya kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja.

Menurut Robert L., *et.al.* dalam Siti Muayanah (2006) “konsep komitmen organisasional dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu pendekatan pertukaran dan pendekatan psikologi”. Komitmen organisasional adalah tingkat sampai

dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama atau meninggalkan perusahaan pada akhirnya tercermin dalam ketidak-hadiran dan angka perputaran karyawan.

Menurut Daft dan Ancok (2004) disamping faktor organisasi, terdapat faktor individu yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, yaitu gaya kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional adalah seorang pemimpin yang dibedakan dengan kemampuan khusus untuk mendatangkan inovasi dan perubahan. Pemimpin yang dapat memberikan motivasi dan mengarahkan bawahannya dengan tepat terkait pekerjaan yang dilakukan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja bawahannya dalam bekerja.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan “sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya” , Sutrisno (2010: 75). Menurut Robbins dan Judge (2011) kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut. Mengimbangi dari variabel-variabel yang digunakan peneliti memberikan penjabaran yang menguatkan agar antara variabel X dan Y memiliki pengaruh yang signifikan, sebagaimana dijelaskan pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan.

Hasil penelitian terdahulu menurut Purwaningsih dalam Heni Awanti (2014) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional mempunyai pengaruh positif

dan signifikan terhadap OCB. Hasil yang sama juga dilakukan oleh Purpa dan Permatasari (2015) penelitian ini dilakukan pada karyawan Divisi Marketing PT. Indofood CBP Sukses Makmur (Nutrition & Special Food) Cabang Semarang.

Penelitian yang dilakukan oleh Purnama dalam Heni Awanti (2013) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hasil yang sama juga dilakukan oleh Hutayan et al (2013) dimana penelitian dilakukan pada karyawan Divisi Marketing PT. Indofood CBP Sukses Makmur (Nutrition & Special Food) Cabang Semarang. Penelitian Purnama (2013) yang menyatakan kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hasil yang sama juga dilakukan oleh Purwaningsih (2014) penelitian dilakukan pada karyawan Divisi Marketing PT. Indofood CBP Sukses Makmur (Nutrition & Special Food) Cabang Semarang.

Sesuai dengan latar belakang masalah dan fenomena yang telah diuraikan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL, KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) Pada PDAM Kota Padang “.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah yang dijelaskan, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan yang akan dibuktikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di PDAM kota Padang ?
2. Bagaimanakah pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di PDAM kota Padang ?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di PDAM kota Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti bahwa adanya pengaruh yang empiris antara variabel komitmen organisasional, kepemimpinan transformasional, dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai PDAM kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat positif bagi :

1. Insitinsi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan, alat evaluasi dan tambahan informasi dalam proses pengambilan kebijakan

yang bertujuan untuk mendorong meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai PDAM kota Padang.

2. Akademis

Penelitian ini juga diharapkan sebagai referensi untuk dijadikan landasan dalam penelitian yang berhubungan dengan pengaruh komitmen organisasi, kepemimpinan transformasional, dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) maupun penelitian yang sejenis.