

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Air merupakan anugerah yang harus dikelola sedemikian rupa agar tidak menjadi sumber konflik antar sesama. Oleh karenanya para pendiri bangsa ini dengan sangat cerdas mengatur semua aset kekayaan alamnya harus dikuasai oleh negara dan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Hal ini tergambar jelas dalam UUD '45 pasal 33 yang menyebutkan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Dengan ini dapat dipahami bahwa pengelolaan air menjadi kewenangan negara yang kemudian diimplementasikan melalui Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah.

PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat.

PDAM mempunyai tugas pokok pelayanan umum kepada masyarakat, di mana dalam menjalankan fungsinya PDAM diharapkan mampu membiayai dirinya sendiri (*selffinancing*) dan harus berusaha mengembangkan tingkat

pelayanannya. Dan tujuan pendirian PDAM adalah untuk memenuhi pelayanan dan kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat serta sebagai salah satu sumber PAD (Pendapatan Asli Daerah).

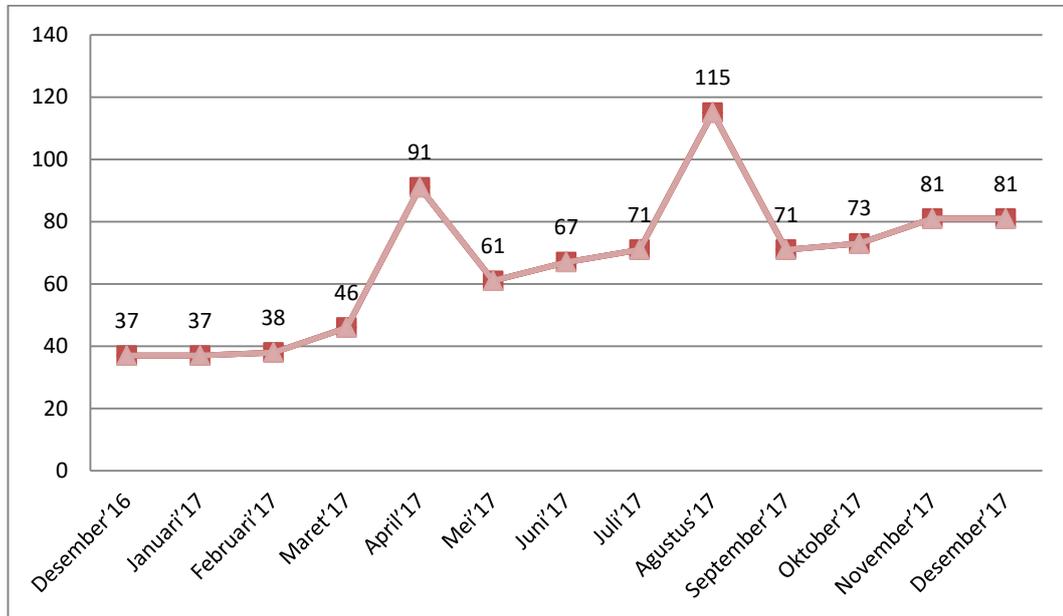
Sumber daya manusia senantiasa melekat pada setiap organisasi apapun sebagai faktor penentu keberadaan dan peranannya dalam memberikan kontribusi kearah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sukses tidaknya suatu organisasi sangat tergantung dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki karena sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu berprestasi dengan maksimal. Kepuasan kerja mempunyai peranan penting di dalam perusahaan. Menurut Sutrisno (2009) seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja. Jika karyawan yang dalam bekerja tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, dan tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat focus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaan yang dilakukan.

PDAM kota padang, beberapa tahun terakhir ini mendapatkan komplain dari masyarakat. PDAM mengalami penurunan terhadap pelayanan, banyaknya keluhan yang disampaikan oleh konsumen terkait air yang tidak jalan, air kecil, kebocoran jaringan, instalasi bocor, meter bermasalah, kualitas air yang keruh, membuat *image* dari PDAM itu sendiri menurun dan berdampak perubahan pandangan yang kurang baik terhadap masyarakat.

Berikut ini adalah data mengenai keluhan konsumen yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PDAM kota padang :

**Gambar 1.1**

**Grafik jumlah keluhan pelanggan PDAM Kota Padang**



*Sumber : Staff Fungsional Hukum dan Pelaporan PDAM Kota Padang*

Berdasarkan dari data yang di diperoleh, peneliti menemukan terdapat banyaknya komentar negatif terhadap perusahaan air minum di kota padang. PDAM mengalami penurunan dalam masalah pelayanannya terhadap konsumen, terlihat pada Gambar 1.1 grafik jumlah keluhan pelanggan atas pelayanan PDAM kota padang pada tahun 2017 meningkat setiap bulan, terjadinya peningkatan jumlah keluhan masyarakat dari bulan januari hingga Desember 2017. Jumlah keluhan terendah terjadi pada bulan Januari sebanyak 37 keluhan, dan mengalami peningkatan yang cukup tinggi pada bulan april 91 keluhan hingga bulan agustus sebanyak 115 keluhan, setelah sempat menurun jumlah keluhan pada bulan September, namun pada bulan oktober kembali meningkat hingga bulan Desember.

Hasil wawancara langsung terhadap staff PDAM peneliti dapat merangkum bahwa karyawan yang turun kelapangan dalam bekerja adalah berpendidikan tingkat SMA yang telah mengikuti pelatihan. Namun, masih memiliki kendala dalam praktek lapangannya sehingga masih dibimbing oleh supervisor. Hal tersebut membuat pekerjaan menjadi kurang kondusif.

Meningkatnya jumlah keluhan masyarakat di kantor PDAM menunjukkan kinerja sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dan dikelola pemerintah tersebut masih kurang memuaskan. Lemahnya salah satu lembaga yang di kelola pemerintah daerah tersebut tidak terlepas dari keluhan yang di dapat dari masyarakat terkait kurang puasnya pelayanan yang diberikan.

Robbins dan Judge (2012) menyatakan bahwa hasil pelanggan positif berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan. Menurut Bulgarella (2005) bahwa karyawan yang berinteraksi dengan konsumen/ pelanggan berada dalam posisi untuk membangun kesadaran dan respon kepada tujuan dan kebutuhan konsumen/pelanggan. Memberi kepuasan kepada karyawan memiliki energi yang tinggi dan kemauan bagi mereka untuk memberikan pelayanan yang baik, sehingga mereka akan memberikan pandangan yang positif tentang barang/jasa yang tersedia. Karyawan yang merasa terpuaskan akan memiliki sumber emosional yang cukup untuk menunjukkan empati, pengertian, respek, dan perhatian kepada pelanggan.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai

dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja penting untuk diperhatikan karena kepuasan kerja yang tinggi dapat menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan mendorong karyawan untuk berprestasi. Robbins (2012) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan negatif dalam pekerjaan tersebut.

Menurut Mahesa (2010) jika seorang karyawan menemui titik kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya maka karyawan akan senantiasa termotivasi dan tertantang untuk mencapai hasil yang maksimal. Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen sebagai upaya memelihara tingkat kinerja karyawan yang diinginkan. Kepuasan kerja menunjukkan seberapa besar tingkat keseriusan dan tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan (Siagian, 2011).

karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi organisasi, karena memiliki bakat, tenaga, dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Hal ini dapat direalisasikan dengan adanya program pendidikan dan pelatihan karyawan. Proses pendidikan dan pelatihan merupakan upaya perusahaan untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan tenaga kerja, sehingga perlu direncanakan dengan baik. Secara umum perusahaan melihat arti pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan yaitu untuk mengimbangi perkembangan perusahaan itu sendiri atau menjawab tantangan teknologi.

Dalam dunia usaha dimana persaingan semakin tajam, perusahaan perlu mengelola program pelatihannya agar perusahaan dapat bertahan atau bahkan berkembang. Untuk itu Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang tepat, dapat memberikan efek yang baik kepada karyawan. Karyawan dapat mengembangkan diri dan mampu memahami seluk-beluk pelaksanaan pekerjaan perusahaan lebih mendalam (Pareraway *et al*, 2018).

Berdasarkan informasi yang di dapat dari media massa menyatakan bahwa “PDAM kota Padang telah bekerja sama dengan yayasan pendidikan Tirta Dharma persatuan air minum seluruh indonesia (YPTD PAMSI) yaitu untuk melaksanakan program diklat manajemen. Dan program ini adalah agenda wajib tiap tahun bagi PDAM kota Padang, terutama untuk tingkat muda dan madya. Diklat ini ditujukan untuk mencetak para karyawan agar memiliki kemampuan (*skill*) dan kompetensi yang mumpuni.”

Pelatihan yang baik akan menghasilkan karyawan yang bekerja secara lebih efektif dan produktif sehingga prestasi kerjanya pun meningkat. Selain itu, kegiatan diklat ini akan menambah wawasan bagi peserta diklat dan untuk memahami bekerja secara efektif dan tim untuk menghasilkan jasa dan produk yang berkualitas, serta menemukan cara-cara baru bagi peserta dalam berkontribusi dengan perusahaan lainnya. Menurut Putri *et al* (2018) PDAM kota padang telah menggunakan sistem didalam setiap kegiatannya seperti pemberian gaji karyawan dan tentang pelayanan umum. Namun, dalam pemilihan peserta diklat, PDAM kota padang belum menggunakan sistem untuk mencari calon peserta diklat yang dipilih mengikuti kegiatan diklat, sehingga peserta diklat yang

dipilih tidak sesuai dengan tema kegiatan diklat dan menimbulkan kecemburuan sosial antar pegawai.

Maka hal tersebut membuat pekerjaan jadi tidak kondusif dan ilmu yang di dapat dari pelatihan kurang tepat sehingga sangat dibutuhkan manajemen sumber daya manusia didalamnya, karena jika hal tersebut dibiarkan makin lama pekerjaan dari karyawan PDAM menjadi tidak optimal dan berdampak pada pelayanan yang diberikan.

Program pelatihan sebaiknya direncanakan dengan cermat dan sesuai dengan kebutuhan organisasi pada masa saat ini dan masa yang akan datang. Menurut Mathis dan Jackson (2009) pelatihan kerja juga dapat berfungsi menciptakan kepuasan kerja serta merupakan alasan pokok individu untuk tetap atau meninggalkan perusahaan. Untuk itu Pegawai yang memperoleh program pendidikan dan pelatihan dengan baik maka semakin baik kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Notoatmodjo (2009) pelatihan dalam suatu organisasi sebagai upaya untuk pengembangan sumber daya manusia dalam suatu siklus yang harus terjadi terus menerus. Hal ini terjadi karena organisasi itu harus berkembang untuk mengantisipasi perubahan-perubahan di luar organisasi tersebut. Untuk itu kemampuan sumber daya manusia atau karyawan organisasi itu harus terus menerus ditingkatkan seiring dengan kemajuan dan perkembangan organisasi.

Oleh karena itu pelatihan merupakan suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi yang dapat membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan

penerapannya guna mendapatkan kepuasan kerja dan meningkatkan kinerja pekerjaan.

Disamping pelatihan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah iklim organisasi. Iklim organisasi dapat menentukan bagaimana suatu interaksi di dalam organisasi untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Iklim organisasi merupakan faktor penting yang menentukan kehidupan suatu organisasi. Iklim organisasi menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu memperbaiki iklim organisasi merupakan salah satu cara paling efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja yang selanjutnya menjadi faktor pendorong keberhasilan sebuah organisasi.

Menurut Khaeron (2009) iklim organisasi yang baik dan sehat dalam organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan karena dengan iklim organisasi yang baik dan sehat tersebut karyawan merasa lebih nyaman dalam menyelesaikan setiap bentuk pekerjaan yang dibebankan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Permadi dan Utama (2016) iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, artinya semakin kondusif iklim organisasi sebuah perusahaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja.

Untuk itu iklim organisasi sendiri penting untuk diciptakan karena merupakan persepsi seseorang tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklim ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai oleh organisasi.

Sesuai dengan latar belakang masalah dan fenomena yang diajukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Pelatihan, dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Unit Pelayanan PDAM Kota Padang.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan unit pelayanan PDAM Kota Padang?
2. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan unit pelayanan PDAM Kota Padang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan kepada perumusan masalah, tujuan penelitian adalah mengetahui pengaruh pelatihan dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan unit pelayanan PDAM Kota Padang dalam mendorong meningkatnya kinerja sumber daya manusia supaya tidak terdapat lagi keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang di berikan oleh PDAM Kota Padang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

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

1. Institusi, hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai alat evaluasi dan acuan dalam proses pengambilan kebijakan yang bertujuan untuk mendorong meningkatnya kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Padang.

2. Akademisi hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai referensi yang dapat digunakan oleh sejumlah peneliti dimasa mendatang yang juga tertarik membahas permasalahan yang sama.