

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

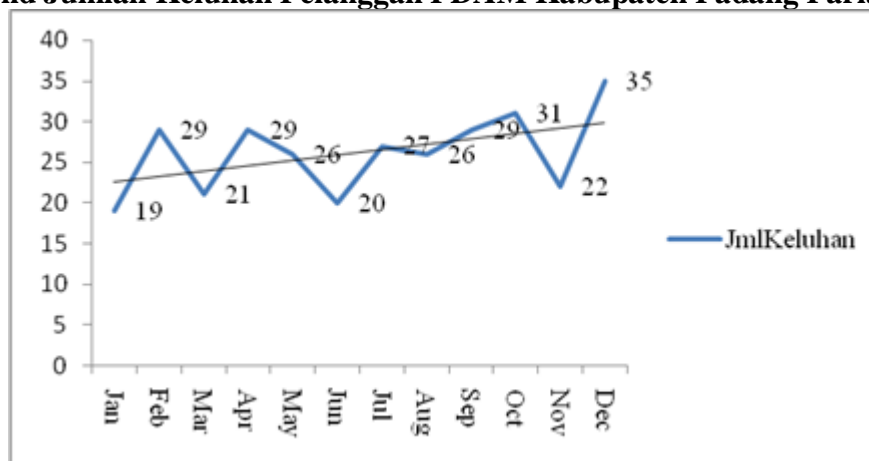
PDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam bidang distribusi air bersih bagi masyarakat. Kebutuhan air bersih dan sehat sangat penting bagi pertumbuhan sosial dan ekonomi, karena air adalah salah satu yang menjadi kebutuhan pokok dalam menunjang kehidupan masyarakat. Kehidupan masyarakat sangat tergantung pada air, maka kualitas hidup masyarakat juga sangat tergantung dari kualitas air yang digunakan. Pelayanan umum merupakan salah satu fungsi yang dimiliki perusahaan yang dikelola oleh pemerintah. Pelayanan umum memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong meningkatkan atau penurunan pelayanan perusahaan. Salah satu perusahaan yang bertugas memberikan layanan umum adalah PDAM. Badan usaha ini yang ditugaskan oleh peraturan pemerintah berdasarkan Nomor 18 Tahun 1953 menyatakan tentang pelaksanaan sebagian dari usaha pemerintah pusat mengenai pekerjaan umum kepada Provinsi-provinsi dan penegasan urusan mengenai pekerjaan umum dari Daerah-daerah Otonomi, Kabupaten, Kota Besar dan Kota Kecil untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khusus mengenai air bersih.

Air merupakan sumber kehidupan yang dibutuhkan setiap makhluk hidup. Air telah menjadi kebutuhan mendasar bagi kehidupan masyarakat, mulai dari rumah tangga, industri kecil, menengah hingga besar yang digunakan untuk kelangsungan hidup. Berbagai macam usaha serta kebutuhan produksi bagi

industri-industri yang mempunyai kebutuhan air dalam melakukan produksi sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah pada bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air bersih diserahkan kepada Pemerintah Daerah.

PDAM sekarang telah menjadi perusahaan penyedia jasa air bersih sebagian besar wilayah daerah di Indonesia termasuk Kabupaten Padang Pariaman. PDAM Kabupaten Padang Pariaman menjadi satu-satunya perusahaan penyedia jasa air bersih bagi masyarakat Kabupaten Padang Pariaman dan sekitarnya, dalam menjalankan kegiatan air bersih. PDAM Kabupaten Padang Pariaman mendapatkan pengaduan keluhan masyarakat. Fenomena yang sering terjadi kebocoran pipa, air mati, air kecil dan meteran bermasalah. Berdasarkan data yang di peroleh PDAM Kabupaten Padang Pariaman keluhan pelanggan yang terjadi satu tahun terakhir seperti yang terlihat pada Grafik 1.1 dibawah ini.

**Grafik 1.1**  
**Trend Jumlah Keluhan Pelanggan PDAM Kabupaten Padang Pariaman**



Sumber : PDAM Kabupaten Padang Pariaman 2019

Pada Grafik 1.1 terlihat bahwa trend jumlah keluhan dari pelanggan melalui pengaduan bagian pelayanan PDAM Kabupaten Padang Pariaman

mengalami perubahan tiap bulannya. Seperti yang terlihat pada trend meningkat, sedangkan jumlah keluhan berfluktuasi dari bulan Januari sampai Desember. Dilihat jumlah keluhan pada bulan Januari adanya 19 kasus, pada bulan Februari mengalami peningkatan 29 kasus, mengalami penurunan pada bulan November 22 kasus dan mengalami peningkatan kasus tertinggi pada bulan Desember 2019 menjadi 35 kasus. Tinggi keluhan tidak hanya disebabkan lemahnya kinerja karyawan, tetapi juga bencana alam seperti : longsor, banjir, dan bencana alam lainnya.

Berdasarkan trend jumlah keluhan pelanggan melalui pengaduan bagian pelayanan PDAM Kabupaten Padang Pariaman yang terus meningkat sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang berkontribusi di perusahaan, dan harus berupaya untuk memperbaiki keluhan dilapangan. Hal ini membuat PDAM harus melakukan kegiatan yang bertujuan untuk menjaga reputasi PDAM dimasyarakat. Pihak PDAM membutuhkan karyawan bekerja secara optimal. Keterikatan kerja yang baik memberikan manfaat terhadap organisasi, yaitu perilaku karyawan yang tergabung dalam sebuah organisasi, kepuasan pelanggan, dan kinerja. Deviyanti dan Sasono (2015) menyatakan karyawan memiliki keterikatan kerja yang tinggi menunjukkan performa terbaik, karena karyawan menikmati segala aktifitas yang dilakukan. Maka keluhan yang diterima karyawan cenderung berkurang, permasalahan keluhan pelanggan karyawan lebih cepat diselesaikan terjadi dilapangan.

Teori yang relevan untuk menjelaskan perilaku karyawan dalam keterikatan kerja adalah teori pertukaran sosial. Teori ini berfokus pada norma

timbal balik yang mensyaratkan karyawan untuk merespon secara positif perlakuan yang menguntungkan dari perusahaan (Eisenberger et al., 1997). Dalam hal ini perusahaan menilai bahwa karyawan merupakan sumber daya yang tidak ternilai dan akan memberikan kontribusi bagi perusahaan. Oleh sebab itu sumber daya tersebut harus dikelola dengan baik.

Dalam beberapa tahun terakhir, teori pertukaran sosial telah menjadi perhatian dalam konteks penelitian organisasional karena menyediakan dasar-dasar konseptual untuk memahami sikap kerja karyawan (Setton et al., 1996). Teori pertukaran sosial dikembangkan untuk menjelaskan permulaan hubungan interpersonal, memberikan basis konseptual hubungan antara individu dan organisasi serta memperkuat dan memelihara kelanjutan hubungan dimana mereka bekerja (Eisenberger et al., 1997). Hubungan tersebut diharapkan mempengaruhi pengelolaan emosi yang berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas (Jadmiko, 2016).

Selanjutnya pemenuhan kebutuhan sosioemosional dari organisasi akan menciptakan kewajiban timbal balik karyawan dengan menunjukkan prestasi kerja yang lebih tinggi (Eisenberger et al., 1986). Kewajiban siapa membalas dengan kinerja yang baik dikenal sebagai motif yang mengarahkan kinerja (Armeli et al., 1998). Ketika kebutuhan sosioemosional karyawan terpenuhi, karyawan akan membalas dengan menunjukkan prestasi kerja lebih tinggi pada organisasi (Jadmiko, 2016).

Teori pertukaran sosial dapat terlihat dari kepemimpinan transformasional, persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap keterikatan

kerja PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Dalam keterikatan kerja karyawan memiliki hubungan timbal balik dengan pelanggan yang memberikan keluhan terhadap pelayanan PDAM. Hal ini membuat karyawan memberikan tanggapan yang positif seperti berusaha untuk memperbaiki kinerja. Pemimpin perusahaan memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk itu pimpinan perusahaan harus dapat berinteraksi dengan baik terhadap karyawan dan berusaha memahami setiap kelemahan maupun kelebihan dari karyawan tersebut.

Saks (2006) menyatakan keterikatan kerja sebagai suatu hal yang positif yang berkaitan dengan perasaan senang, bahagia dan puas untuk melakukan sebuah pekerjaan. Keterikatan kerja terihat dari kesungguhan (*vigor*), dedikasi (*dedication*) dan penghayatan (*absorption*). Keterikatan kerja menunjukkan adanya kesediaan karyawan untuk bertanggung jawab terhadap terjaganya eksistensi organisasi, oleh sebab itu mereka harus berusaha mengembangkan segala potensi untuk mendorong meningkatnya kerja.

Bakker dan Evangelia (2007) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi keterikatan kerja adalah sumber daya pekerjaan, tuntutan kerja dan sumber daya pribadi. Goei dan Winata (2016) menyatakan Sumber daya pekerjaan meliputi beberapa aspek seperti : lingkungan fisik, sosial, organisasi, dan kualitas kehidupan kerja. Penelitian Nurendra (2016) menemukan bahwa keterikatan kerja memperkuat karyawan rasa memicu timbul adanya dukungan organisasi yang terlibat dalam karyawan untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan. Karyawan yang terikat dalam organisasi bisa meningkatnya kinerja karyawan dalam pekerjaan untuk kepentingan organisasi.

Persepsi dukungan organisasi merupakan salah satu faktor mempengaruhi keterikatan kerja. Wibowo (2017:57) menyatakan persepsi dukungan organisasi merupakan tingkatan keadaan dimana pekerja yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan perhatian tentang kesejahteraan mereka. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2008) Persepsi Dukungan Organisasi sebagai jaminan bahwa organisasi akan menyediakan bantuan untuk menyelesaikan sebuah tugas secara efektif dan saat menghadapi kondisi stress kerja. Karyawan PDAM dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan terjadinya peningkatan keluhan pelanggan karyawan dapat menyelesaikan perkerjaan dengan adanya dukungan organisasi dan mendorong meningkatnya keterikatan kerja yang baik. Hasil penelitian yang membahas pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap keterikatan kerja. Montori et al., (2019) Menemukan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja. Hasil yang di peroleh menunjukkan pencapaian organisasi semakin tinggi persepsi dukungan organisasi maka akan mendorong meningkatnya keterikatan kerja karyawan.

Kepemimpinan transformasional merupakan salah satu faktor mempengaruhi keterikatan kerja. Robbins dan Judge (2015:417) menyatakan kepemimpinan transformasional adalah kepemimpinan yang menjadi tokoh pemimpin sebagai individu yang menginspirasi bawahannya melalui semangat dan cerita yang inspiratif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2017) menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kepemimpinan

transformasional maka akan semakin meningkat keterikatan kerja yang dimiliki karyawan.

Kualitas kehidupan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keterikatan kerja. Luthans (2015:567) mendefenisikan kualitas kehidupan kerja sebagai mutu kehidupan kerja mengacu kepada bagaimana efektifitas lingkungan kerja untuk memenuhi keperluan atau kebutuhan pribadi yang dimiliki karyawan dalam bekerja. Keterikatan kerja karyawan secara individu atau organisasi yang bekerja dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan. Kualitas kehidupan kerja karyawan melalui dukungan organisasi dalam bekerja untuk mencapai kualitas kerja yang baik. Katen dan Sadullah (2012) menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja. Semakin tinggi kualitas kehidupan kerja dengan adanya dukungan organisasi maka meningkatnya kualitas kerja karyawan untuk suatu proses organisasi yang mendukung kebutuhan karyawan dan juga bertukar fikir dalam mengambil keputusan yang berguna untuk merancang kehidupan kerja dalam keterikatan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian ringkasan fenomena yang telah dipaparkan diawal maka penelitian ini mencoba membahas beberapa variabel yang dapat mempengaruhi Keterikatan Kerja, diantaranya Persepsi Dukungan Organisasi, Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Kehidupan Kerja, dimana secara umum penelitian ini bersifat empiris dengan Judul: **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Kepemimpinan Trasnformasional dan Kualitas**

## **Kehidupan Kerja Terhadap Keterikatan Kerja PDAM Kabupaten Padang Pariaman”**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan kepada latar belakang masalah maka diajukan beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana persepsi dukungan organisasi terhadap keterikatan kerja pada karyawan PDAM Kabupaten Padang Pariaman?
2. Bagaimana kepemimpinan transformasional terhadap keterikatan kerja pada karyawan PDAM Kabupaten Padang Pariaman?
3. Bagaimana kualitas kehidupan kerja terhadap keterikatan kerja pada karyawan PDAM Kabupaten Padang Pariaman?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan atau eksplanasi tentang keterikatan kerja dan variabel yang dapat mempengaruhinya berdasarkan teori pertukaran sosial. Karena teori tersebut melibatkan variabel pertukaran baik antara individu dengan organisasi maupun individu dengan individu lain, maka penelitian ini akan menguji secara empiris bagaimana pengaruh :

1. Pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap keterikatan kerja karyawan PDAM Kabupaten Padang Pariaman.
2. Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keterikatan kerja karyawan PDAM Kabupaten Padang Pariaman.
3. Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap keterikatan kerja karyawan PDAM Kabupaten Padang Pariaman.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas manfaat yang akan di capai dalam penelitian ini antara lain :

1. Praktisi

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masuka, evaluasi dan tambahan informasi dalam proses pengambilan kebijakan bagi perusahaan agar karyawan PDAM dapat melakukan keterikatan kerja ditempat kerja terutama bagian pelayanan untuk meminimalkan durasi pelayanan tercapai

2. Akademis

Dari penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi dibidang MSDM terutama dalam perekrutan, seleksi dan penempatan karyawan, sehingga terpilihlah karyawan yang secara suka rela mendorong terwujudnya keterikatan kerja di perusahaan dan memberikan dampak maupun pengaruh positif terhadap pencapaian perusahaan.