

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

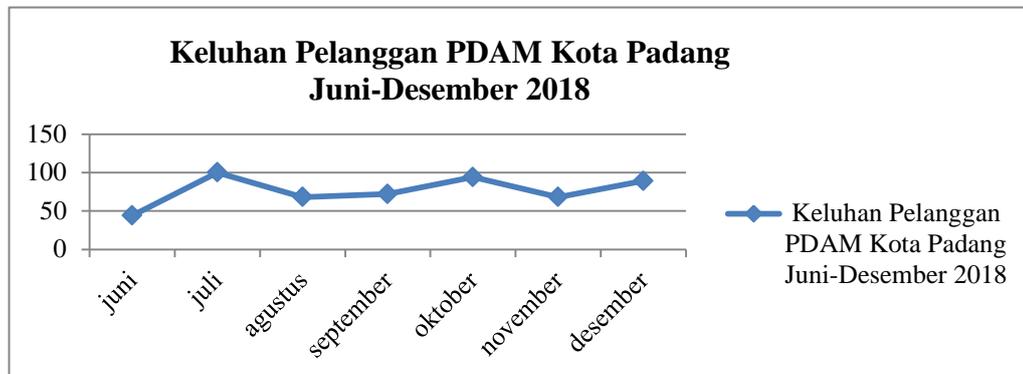
#### **1.1 Latar Belakang**

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang demokratis dan mengakui hak azasi manusia, akan tetapi untuk beberapa elemen penting khususnya yang berhubungan dengan sumber daya dikuasi oleh negara. Pernyataan ini disampaikan dengan jelas dalam UUD 45 Pasal 33 Ayat 1 yang menyatakan bahwa tanah, air dan kandungan yang terdapat didalamnya adalah milik negara dan dimanfaatkan sebesar – besarnya untuk kepentingan masyarakat banyak. Dalam hal mengurus dan mengatur sumber daya yang ada, pemerintah memerlukan perpanjangan tangan, salah satunya adalah PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Lembaga tersebut merupakan salah satu bentuk kuasa negara untuk mengatur pemanfaatan sumber daya air Indonesia.

Setiap individu yang bekerja di PDAM memiliki tanggung jawab yang tinggi, mulai dari mereka yang bekerja di bidang pelayanan hingga bekerja di bagian lapangan. Padatnya jam kerja yang dimiliki pegawai PDAM mengakibatkan pegawai cenderung melakukan kesalahan dalam bekerja yang berdampak pada citra dan reputasi institusi. Dalam beberapa tahun terakhir, reputasi PDAM sebagai badan usaha yang dikelola oleh daerah mengalami penurunan khususnya di bagian pelayanan, karena begitu banyaknya keluhan dari masyarakat seperti air tidak jalan, air kecil, kebocoran jaringan, instalasi kebocoran, meter bermasalah, kualitas air/air keruh dan tagihan air yang besar, sehingga membuat masyarakat menjadi kurang percaya terhadap pencapaian kinerja yang diperoleh PDAM sebagai unit pelayanan yang dikelola oleh pemerintah daerah. Grafik berikut menunjukkan jumlah komplain masyarakat atas pelayanan PDAM Kota Padang Wiayah Pusat, seperti terlihat pada grafik 1.1 di bawah ini :

## Grafik jumlah keluhan pelanggan PDAM Kota Padang

Juni – Desember 2018



Pada gambar 1.1 terlihat grafik jumlah keluhan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Padang wilayah pusat mulai Juni hingga Desember 2018. Keadaan tersebut menunjukkan etos kerja pegawai PDAM bagian pelayanan relatif rendah. Nitisemito (2001:68) menyatakan etos kerja menunjukkan sikap yang dimiliki oleh seorang individu dalam menjalankan tugasnya dan tanggung jawabnya. Jika terjadinya penurunan etos kerja maka pencapaian kinerja individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya akan menurun. Menurunnya etos kerja pegawai PDAM bagian pelayanan menciptakan ketidakpuasan dalam diri masyarakat yang menggunakan jasa PDAM, sehingga muncul berbagai keluhan yang berhubungan dengan pelayanan jasa yang diterima oleh masyarakat. Etos kerja tidak terbentuk dengan sendirinya, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah variabel.

Penelitian yang dilakukan oleh Widiyanti, dkk (2017) menemukan peningkatan dan penurunan etos kerja erat kaitannya dengan gaya kepemimpinan. seorang pemimpin memiliki kekuasaan dalam memerintah bawahannya untuk mencapai tujuan perusahaan, dan pemimpin diuntut untuk memiliki kecakapan dan kecerdasan yang lebih dari bawahannya. Oleh sebab itu gaya kepemimpinan merupakan kunci sukses keberhasilan sebuah perusahaan

Kepemimpinan menjadi hal yang sangat penting dalam peningkatan atau penurunan etos kerja. Seseorang pemimpin harus jeli dalam menerapkan gaya

kepemimpinan dalam. Salah satu gaya kepemimpinan yang telah teruji dalam mendorong peningkatan etos kerja adalah gaya kepemimpinan transformasional. Menurut Yukl (2010:304) kepemimpinan transformasional merupakan perilaku pemimpin yang dapat mempengaruhi pengikutnya dan merasakan kepercayaan, kekaguman, kesetiaan dan penghormatan terhadap pemimpin, menyadari pentingnya tanggung jawab dalam bekerja, dan membuat mereka termotivasi untuk melakukan pekerjaan yang efektif dan efisien.

Gaya kepemimpinan transformasional dapat dilakukan oleh individu yang berpengalaman, mengingat salah satu alat yang digunakan untuk menginspirasi karyawan adalah pengalaman keberhasilan yang di ceritakan untuk membangkitkan etos kerja karyawan, selain itu pemimpin yang menggunakan gaya kepemimpinan transformasional akan selalu memberikan pujian kepada bawahannya ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawab, selain itu pimpinan akan selalu menyakinkan bawahannya bahwa tugas yang diberikan akan dapat dilaksanakan dengan kemampuan yang dimiliki karyawan.

Penelitian Herminingsih dan Supardi (2017) yang menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap etos kerja pegawai. Widiyanti (2015) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mendorong meningkatnya etos kerja pegawai.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi etos kerja adalah motivasi kerja. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai PDAM Kota Padang pada bagian Pelayanan, diketahui bahwa pegawai merasa kurang mendapatkan perhatian dan dorongan dari atasan atau pimpinan. Mangkunegara (2005:1) menyatakan motivasi terbentuk dari sikap (*Attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*Situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Takwim (2015) menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap etos kerja pegawai. Pada penelitian lainnya yang dilakukan Balassubramanian et al (2014) menemukan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap etos kerja pegawai. Yang artinya, semakin tinggi motivasi kerja karyawan, maka akan semakin baik pula etos kerja seorang karyawan.

Disamping Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi kerja, terdapat faktor yang tak kalah penting lainnya yang dapat mempengaruhi Etos kerja, yaitu Hubungan antar Manusia. Menurut Yonaldi,dkk (2018) hubungan antar manusia merupakan faktor penting dalam meningkatkan etos kerja pegawai karenahubungan kemanusiaan yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan kesediaan keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama, tujuannya adalah menghasilkan integrasi yang cukup kokoh, mendorong kerja sama yang produktif dan kreatif untuk mencapai sasaran bersama.

Penelitian yang dilakukan Yonaldi, dkk (2018) menemukan hasil bahwa hubungan antar manusia berpengaruh positif terhadap etos kerja. Hasil serupa juga ditemukan oleh Yuliani (2017) bahwa Hubungan antar Manusia berpengaruh positif terhadap etos kerja. Artinya, semakin baik hubungan antar manusia yang dimiliki karyawan, maka akan semakin baik pula etos kerja karyawan.

Menurut pendapat Allo (1997:28) interaksi karyawan dalam lingkungan perusahaan atau instansi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan yang nantinya akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja. Situasi lingkungan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antar karyawan yang satu dengan lain tidak terlepas dari interaksi demi kelancaran dan keharmonisan kerja. hubungan antar manusia dalam perusahaan atau organisasi merupakan hal yang utama karena penghubung antar karyawan dengan sesama karyawan atau karyawan dengan atasannya. Hal ini juga tidak kalah penting, yaitu peningkatan kemampuan dan kualitas oleh masing – masing individu tentu saja berpengaruh kepada kinerja pegawai PDAM Kota Padang yang pada akhirnya berpengaruh

kepada kinerja pegawai. Untuk itu peningkatan kinerja tidak hanya didukung oleh keahlian dan pengetahuan tetapi juga harus didukung oleh perilaku karyawan. Dalam hal ini tentu saja perilaku karyawan yang positif yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan PDAM sehingga tujuan yang diinginkan tercapai.

Berdasarkan kepada fenomena dan latar belakang yang telah dijelaskan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **:Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, dan Hubungan Antar Manusia terhadap Etos Kerja (Studi Empiris Pada Karyawan Unit Pelayanan PDAM Kota Padang Wilayah Pusat).**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah maka diajukan sejumlah pertanyaan yang akan dibahas didalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap etos kerja karyawan unit pelayanan PDAM Kota Padang Wilayah Pusat ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap etos kerja karyawan unit pelayanan PDAM Kota Padang Wilayah Pusat ?
3. Apakah hubungan antar manusia berpengaruh terhadap etos kerja karyawan unit pelayanan PDAM Kota Padang Wilayah Pusat ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah, tujuan dilaksanakannya penelitian ini menganalisa dan membuktikan secara empiris pengaruh Pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, dan hubungan antar manusia terhadap etos kerja Pada Karyawan Unit Pelayanan PDAM Kota Padang Wilayah Pusat. Hal ini dilakukan supaya PDAM Kota Padang mampu mamaksimalkan etos kerja karyawan dengan memperhatikan peneglolaan atas variabel yang mempengaruhinya dan tujuan adalah tidak terdapat lagi keluhan dari masyarakat

terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Padang. Sehingga fungsi PDAM sebagai lembaga yang diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pelayanan dan memenuhi kewajiban – kewajiban lainnya dengan cara pengelolaan secara sehat berdasarkan asar perekonomian perusahaan tercapai dengan baik.

#### **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 keputusan yang bertujuan untuk mendorong meningkatnya etos kerja karyawan PDAM Kota Padang.
2. Akademis, penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi dan memperkaya hasil penelitian atau pun peningkatan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.