

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik merupakan salah satu fungsi utama yang dimiliki perusahaan yang dikelola oleh pemerintah. Pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dalam mendorong meningkatkan atau penurunan citra perusahaan. Salah satu perusahaan yang bertugas memberikan pelayanan publik adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Badan Usaha ini ditugaskan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya mengenai air bersih kepada masyarakat. Begitu penting air bagi kehidupan membuat akan kebutuhan sumber daya tersebut terus mengalami peningkatan yang berimbas pada banyaknya jumlah masyarakat yang menyampaikan keluhan kesah mereka kepada unit pelayanan PDAM.

Beberapa tahun belakangan ini salah satu Badan Usaha yang bertugas memberikan pelayanan yang mengalami penurunan citra dimasyarakat adalah PDAM Kota Padang. Dalam beberapa tahun terakhir PDAM Kota Padang termasuk sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang sering disebut dengan kinerja pelayanan yang banyak mendapatkan pengaduan dari pelanggan. Keadaan tersebut terjadi karena begitu banyak permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan PDAM. Masalah tersebut dapat terlihat dari banyaknya keluhan pelanggan dalam menggunakan jasa PDAM. Permasalahan yang kerap terjadi adalah air tak jalan, air

kecil, kebocoran jaringan, instalansi bocor, meter bermasalah, kualitas air/ air keruh, tagihan besar.

Dari permasalahan yang dihadapi masyarakat tersebut PDAM juga mendapatkan teguran dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Padang bahwa kinerja PDAM sangatlah buruk, sedangkan PDAM tersebut sudah sangat sering di peringatkan dan biaya operasional perbaikan juga telah dianggarkan

(<https://www.goriau.com/berita/baca/dprd-padang-sebut-kinerja-pdam-buruk.html>)

akibat kinerja yang tidak baik atau kurang optimal ini mengakibatkan rasa tidak puas dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Sebagai akibatnya banyak masyarakat yang melaporkan keluhan kebagian unit pelaporan yang dimiliki PDAM Kota Padang. Jumlah itu terlihat pada data yang peneliti peroleh seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.

Tabel 1.1
Total Keluhan Pelanggan PDAM Kota Padang
Juni-Desember Tahun 2018

No	Pengaduan Pelanggan	Juni	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	Air Tak Jalan	16	39	19	32	29	23	30
2	Air Kecil	9	34	7	5	22	11	15
3	Kebocoran Jaringan	11	14	26	22	25	20	27
4	Instalansi Bocor	-	-	-	-	1	1	1
5	Meter Bermasalah	-	4	3	2	3	3	5
6	Kwalitas Air/ Air Keruh	1	-	1	1	-	-	1
7	Tagihan Besar	3	5	3	2	12	5	5
8	Lain-Lain	4	7	4	7	3	5	4
	TOTAL	44	103	63	71	95	68	88

Sumber : PDAM Kota Padang 2018

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat tabel jumlah keluhan pelanggan atas pelayanan PDAM selama bulan Juni – Desember 2018 mengalami fluktuasi. Dari bulan Juni hingga bulan Juli mengalami kenaikan sebanyak 143%, pada bulan Agustus turun -39%, bulan September kembali naik 13%, pada bulan Oktober naik lagi 34%, namun pada bulan November kembali turun menjadi -29%, dan pada bulan Desember jumlah keluhan kembali mengalami kenaikan sebanyak 29%.

Kedadaan tersebut tentu menunjukkan tidak optimalnya kemampuan petugas pelayanan PDAM Kota Padang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang menunjukkan bahwa keterikatan kerja yang dimiliki pegawai bagian pelayanan relatif rendah. mengakibatkan banyak dari masyarakat yang merasa pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal.

Perusahaan membutuhkan pegawai yang berenergi, berdedikasi dan berkonsentrasi penuh terhadap pekerjaan mereka atau memiliki ikatan terhadap pekerjaannya. Perusahaan akan sangat senang memiliki anggota dengan keterikatan kerja yang baik, perusahaan membutuhkan anggota dengan keterikatan kerja yang baik. Dengan semakin banyaknya anggota yang memiliki keterikatan yang baik maka perusahaan akan bergerak semakin maju dan berkembang. Keterikatan kerja memiliki manfaat bagi perusahaan dan pegawai perusahaan yang berhubungan dengan beberapa hasil kerja yang baik, diantaranya: kinerja tugas, perilaku pegawai perusahaan, dan kepuasan pelanggan. Brummelhuis & Bakker (2012) dalam Ferry & Ike (2016).

Menurut Bakker dalam Sami'an (2013) menyatakan bahwa keterikatan kerja adalah keadaan dimana individu memiliki perasaan yang positif, semangat, antusiasme dan dedikasi serta secara penuh terlibat dalam berbagai tugas perusahaan. Keterikatan kerja merupakan kondisi psikologis yang dimiliki pegawai untuk memiliki keterikatan yang kuat terhadap perusahaan. Bentuk keterikatan tersebut terlihat dari implementasi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam bekerja. Pegawai yang terikat bersedia untuk melakukan pekerjaannya dengan usaha yang optimal dan merasakan hubungan yang erat dengan perusahaan.

Robbins dan Timohty (2013) keterikatan kerja dapat di pengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan menunjukkan cara yang ditunjukkan pimpinan dalam memimpin sebuah perusahaan. Pada penelitian ini gaya kepemimpinan yang peneliti gunakan adalah kepemimpinan transformasional. Menurut Robbins dan Timothy (2012) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional menunjukkan kepemimpinan yang menjadi tokoh pemimpin sebagai individu yang menginspirasi bawahannya melalui semangat dan cerita yang inspiratif. Keteraturan pendekatan yang tinggi yang mendorong menguatnya keterikatan kerja yang terjadi antara pegawai dengan perusahaan. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2017) menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai nilai kepemimpinan transformasional maka akan semakin meningkatkan keterikatan kerja yang dimiliki pegawai.

Disamping kepemimpinan transformasional, persepsi dukungan organisasional juga dapat mempengaruhi keterikatan kerja. Persepsi dukungan

organisasional mengacu pada keyakinan global pegawai mengenai apakah organisasi peduli terhadap kesejahteraan dan kontribusi mereka. Keyakinan tersebut di bentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan dan procedural organisasi, penerimaan sumber daya, serta interaksi dengan rekan kerja (Rhoades dan Eisenberger, 2002).

Alvi et al., (2014) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasional adalah prediktor yang penting dari keterikatan kerja dalam sebuah perusahaan. Dengan terciptanya persepsi dukungan organisasional pada pegawai, maka hal-hal seperti rasa tidak semangat dalam bekerja dapat diminimalisir. Karena pegawai yang merasakan persepsi dukungan organisasi akan memberikan umpan balik positif terhadap perusahaan. Umpan balik positif tersebut dapat berupa tepat waktu dalam bekerja, memberikan kinerja yang baik serta menjadikan visi dan misi pegawai sebagai sebuah target yang ingin diwujudkan bersama. Hal ini sejalan dengan Hasil penelitian Endah (2015) yang menyatakan semakin tinggi persepsi dukungan organisasional akan semakin tinggi keterikatan kerja pegawai.

Selain persepsi dukungan organisasional, meningkat atau menurunnya keterikatan kerja juga dapat di pengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja, Menurut Robbins dalam Gayathiri dan Ramakrishnan (2013) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan suatu proses organisasi yang sadar dan merespon kebutuhan pegawai dengan mengembangkan mekanisme untuk memungkinkan pegawai untuk bertukar pikir sepenuhnya dalam membuat keputusan yang berguna untuk merancang kehidupan kerja mereka. Ini merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sumber pekerjaan, karena kualitas kehidupan kerja merupakan sebuah

usaha dalam pemenuhan kebutuhan pegawai. Untuk menjalankan tugasnya dengan baik dan efisien ketika di tempat kerja. Kualitas kehidupan kerja juga mampu membuat pegawai merasa nyaman dengan pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kanten dan Sadullah (2012) yang melakukan penelitian pada kualitas kehidupan kerja dan keterikatan kerja memiliki pengaruh positif. Ketika pegawai nyaman maka akan memberikan efek positif dan bertanggung jawab dalam pemenuhan tugasnya dan keterikatan kerja pegawai akan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian ringkasan fenomena diatas dan latar belakang masalah, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut mengenai Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Persepsi Dukungan Organisasional, dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Keterikatan Kerja. Untuk itu judul yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Persepsi Dukungan Organisasional, dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Keterikatan Kerja Pegawai Bagian Pelayanan PDAM Kota Padang .”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka timbul beberapa pertanyaan yang merupakan rumusan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap keterikatan kerja pegawai bagian pelayanan PDAM Kota Padang?
2. Apakah persepsi dukungan organisasional berpengaruh terhadap keterikatan kerja pegawai bagian pelayanan PDAM Kota Padang?

3. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap keterikatan kerja pegawai bagian pelayanan PDAM Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, tujuan penelitian dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keterikatan kerja.
2. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap keterikatan kerja.
3. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh Kualitas kehidupan kerja terhadap keterikatan kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian diharapkan hasil yang di peroleh dari penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat bagi:

1. Instansi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai alat evaluasi untuk mengetahui hubungan tingkat keterikatan kerja dengan kepemimpinan transformasional, persepsi dukungan organisasional, kualitas kehidupan kerja sehingga dengan demikian diharapkan dapat dijadikan sebagai kebijakan yang dikaitkan dengan kerja pegawai PDAM Kota Padang.

2. Akademisi

Hasil yang diperoleh dapat dijadikan acuan bagi peneliti dimasa mendatang yang juga tertarik membahas permasalahan serupa.