

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis terutama di bidang jasa sangat berkembang pada saat ini, salah satu bisnis jasa yang bertumbuh di Indonesia adalah dunia pariwisata. Perkembangan pariwisata akan meningkatkan pendapatan negara dan juga meningkatkan peluang usaha masyarakat sehingga dapat membantu perekonomian keluarga (Ananda dan Devesh, 2016:333). Salah satu faktor pendukung objek pariwisata adalah dengan adanya sarana dan prasarana pendukung salah satunya adalah kerja.

Pada era globalisasi sekarang ini dunia bisnis sudah banyak persaingan yang begitu ketat, apalagi perusahaan dalam bidang jasa perkerjaan. Dalam setiap persaingan, pebisnis banyak melakukan cara atau strategi yang lebih baik agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan secara maksimal kepada kerja.

PDAM Tirtanadi sebagai perusahaan yang bergerak pada penyediaan air bersih yang dimana perusahaan ini tidak mempunyai pesaing, akan tetapi perusahaan ini terus memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya agar pelayanan terhadap kerja semakin meningkat, namun kenyataannya membuktikan bahwa masih ada karyawan yang merasa kurang puas bekerja karena fasilitas yang tidak mendukung.

Menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam perusahaan adalah sangat penting karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi

produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan. Apabila karyawan tidak mencapai kepuasan kerjanya maka akan timbul sikap negatif dalam pekerjaan seperti kurangnya rasa ketertarikan dalam diri karyawan terhadap pekerjaannya; keinginan mencari pekerjaan yang menawarkan imbalan lebih atau mencari pekerjaan sambilan di tempat lain sehingga mutu pekerjaannya yang sekarang tidak diperhatikan; mogok kerja dan keluhan-keluhan lainnya. Kepuasan kerja berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan, karyawan yang merasa terpenuhi kebutuhannya akan mempresepsikan dirinya sebagai karyawan yang memiliki kepuasan atas pekerjaannya. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul apabila salah satu atau sebagian dari kebutuhannya tidak dapat dipenuhi, contohnya karyawan meninggalkan pekerjaan kemudian mencari pekerjaan pada perusahaan lain. Fasilitas kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja bagi setiap karyawan, semakin baik fasilitas maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, begitu juga sebaliknya. Hal demikian dapat dilihat dari tingkat absensi karyawan. Menurut Asad (2014), variabel yang dapat dijadikan indikasi menurunnya kepuasan kerja adalah tingginya tingkat absensi (*absenteeism*), tingginya keluar masuknya pegawai (*turnover*), dan menurunnya produktivitas kerja atau prestasi kerja karyawan (*performance*).

Kualitas sumber daya manusia di PDAM Tirtanadi Medan harus baik agar dihasilkan output yang baik pula sehingga mampu memahami keinginan dan kebutuhan konsumen dengan upaya memberikan pelayanan prima, dengan harapan konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Informasi, inovasi, responsibiti dan renovasi sangat diperlukan sebagai bahan masukan untuk

penyempurnaan perencanaan kegiatan pada masa mendatang. Peningkatan kualitas perlu dilakukan untuk menciptakan suasana perusahaan yang kondusif, kenyamanan lingkungan kerja, kepuasan kerja karyawan yang berdampak terhadap kemajuan perusahaan. Apabila semangat dan gairah kerja disebabkan oleh adanya perasaan tidak puas dalam bekerja dan jika ini terjadi maka akan menurunkan produktivitas. Demikian sebaliknya seorang pekerja atau karyawan merasa puas dalam bekerja maka semangat dan gairah bekerja akan meningkat yang mampu meningkatkan produktivitas kerja.

Kualitas Sumber Daya Manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai. Kualitas Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi layanan dapat merupakan penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut. Menurut Suharto (2012 : 7) Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan dari pegawai menjalankan proses pemeriksaan yang dilihat dari kemahiran seseorang, latar belakang pendidikan, persyaratan yang harus diikuti untuk dapat menjalankan proses pemeriksaan, pelatihan-pelatihan, masalah profesional dan sosialisasi peraturan yang mengalami perubahan.

PDAM Tirtanadi Medan memiliki karyawan sejumlah 145 orang yang terbagi dalam berbagai disiplin ilmu mulai dari pendidikan SLTP, SLTA, D3 dan S1, variasi masa kerja, jenis pendidikan tambahan yang telah diperoleh selama bekerja dan pembinaan yang telah dilakukan. Hasil survei pendahuluan

menunjukkan, berbagai permasalahan telah terjadi yang memerlukan pemikiran yang kompleks, hal ini perlu segera dipecahkan khususnya permasalahan pengaturan sumber daya manusia. Dari hasil pengamatan di PDAM Tirtanadi Medan, beberapa karyawan menempati bidang pekerjaan yang tidak sesuai dengan latar belakang disiplin ilmu yang dimiliki, disamping itu juga didapatkan keluhan bahwa adanya kesulitan dalam melaksanakan tugas akibatnya semangat kerja menurun. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang saling terkait antara lain penataan karyawan yang kurang sesuai, tingkat kesadaran yang rendah, kurang mampu mengembangkan pengetahuan yang dapat mengikuti perkembangan jaman, kurang disiplin dan permasalahan yang bersifat pribadi. Untuk membuktikan kebenaran hal tersebut dan seberapa banyak karyawan yang menempati bidang pekerjaan yang tidak sesuai dengan latar belakang disiplin ilmu yang dimiliki, mengalami kesulitan dalam tugas serta kurang semangat dalam menjalankan tugasnya maka penelitian ini dilakukan.

Disamping faktor kualitas sumberdaya manusia, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh adanya kelengkapan fasilitas kerja. Kelengkapan sarana dan fasilitas kerja akan mendorong timbulnya hasil kerja yang efektif dan efisien serta mendorong peningkatan kualitas yang seiring dengan standar kerja yang ada. Fasilitas kerja yang disediakan perusahaan haruslah disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, sehingga pekerjaan yang disediakan karyawan dapat berjalan dengan efektif.

Berdasarkan hasil pengamatan selama orientasi praktek kerja lapangan dan pengumpulan data terhadap keadaan fasilitas kerja di PDAM Tirtanadi Kota

Medan, diperoleh hasil bahwa kondisi kelengkapan fasilitas kerja sudah memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas-tugas rutin. Sedangkan dengan kondisi kepuasan kerja karyawan di PDAM Tirtanadi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan masih dapat dikatakan belum terpenuhi, dikarenakan adanya beberapa fasilitas yang masih kurang memadai seperti unit meja kantor yang kurang memadai, bangunan kantor yang kurang terawat, dan peralatan kantor yang kurang sehingga memakan waktu yang lama untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Pada Tabel 1 dapat dilihat data absensi karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan mulai tahun 2017 – 2020.

Tabel 1. Absensi Karyawan PDAM Tirtanadi Medan Tahun 2017 – 2020

Tahun	Jumlah Karyawan	Target Absen (jam)	Realitas Total Absensi	
			Jam	Persentase
2017	432	929.880	794.360	85,43 %
2018	432	929.880	760.750	81,81 %
2020	432	929.880	850.980	91,52 %

Sumber : PDAM Tirtanadi Medan (2020)

. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa realitas total absensi karyawan pada tahun 2017 sebesar 794.360 jam (85,43 %), tahun 2018 menurun menjadi sebesar 760.750 jam (81,81 %) dan tahun 2020 meningkat lagi menjadi sebesar 850.980 jam (91,52 %). Dari data tersebut mengimplikasikan adanya ketidakstabilan persentase kehadiran karyawan yang dapat disebabkan oleh ketidakpuasan kerja.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas terhadap Kepuasan Kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Kota Medan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Perusahaan masih kurang efektif dalam melakukan proses pelayanan.
2. Perusahaan belum memberikan rasa nyaman kepada konsumen.
3. Lambatnya proses penyelesaian keluhan konsumen.
4. Proses pelayanan pada perusahaan dalam penyelesaian keluhan konsumen yang masih lama.
5. Penempatan karyawan dalam bidang pekerjaan yang tidak sesuai dengan latar belakang disiplin ilmu.
6. Masih terdapat karyawan yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas.
7. Semangat kerja karyawan yang rendah.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya pada kualitas Sumber Daya Manusia dan fasilitas terhadap kepuasan kerja, maka penelitian ini permasalahan hanya dibatasi pada kualitas SDM, fasilitas kerja serta kepuasan kerja di PDAM Tirtanadi Medan. Kualitas SDM dan fasilitas dipilih, karena dengan meningkatnya kualitas SDM dan fasilitas kerja akan membuat kepuasan kerja karyawan meningkat.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada pembatasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas SDM terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan?
2. Seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas SDM dan fasilitas terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas SDM terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas SDM dan fasilitas terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang sudah diperoleh di bangku kuliah

2. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan masukan bagi peneliti yang berminat pada permasalahan yang sama.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan kualitas SDM dan fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja.