

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa air minum. Dimana hal ini berasal dari hasil pengkajian yang dilakukan melalui *Total Dis of Solide atau Eletrolizer*, yang membuktikan bahwa kualitas air Tirtanadi tidak sehat karena mengandung logam, lumpur dan berbagai zat-zat yang membahayakan bagi kesehatan lainnya sebesar 0,60% (nol koma enam puluh persen). Itu artinya kualitas kesehatan air sudah ditentukan yakni, 0,12% (nol koma dua belas persen). Kualitas air dan pelayanan yang semakin menurun terutama setelah krisis ekonomi, yang diakibatkan teertundanya perbaikan dan perawatan untuk mendorong pengeluaran operasi.

Oleh karena itu, PDAM dinilai tidak memiliki kapasitas untuk bisa menyediakan air bersih yang cukup bagi masyarakat. Padahal air bersih merupakan salah satu kebutuhan yang sangat vital bagi manusia sehingga air bersih menjadi syarat utama untuk bisa hidup sehat. Rendahnya kualitas dan kuantitas air yang berasal dari PDAM khususnya di Kota Medan diakibatkan karena air yang selama ini dipenuhi dengan sumber air sumur atau sumber air dalam tanah semakin menipis, kerusakan alam dan pencemaran serta kepercayaan masyarakat terhadap jumlah dan kualitas air yang baik yang berasal dari PDAM.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Menurut Melayu S.P Hasibuan (2011:143) pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya uapayanya untuk mencapai kepuasan. Fenomena tentang motivasi yaitu masih ada karyawan tidak berada di meja kerja pada waktu jam kerja dan masih ada karyawan yang memperpanjang waktu jam istirahat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Menurut Masram et.al (2017:117) respon efektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Fenomena tentang kepuasan kerja yaitu karyawan kurang puas dengan pendapatan dan pembagian kerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Menurut Sutrisno (2013:89) mengatakan bahwa perilaku seseorang dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis. Fenomena tentang disiplin kerja yaitu tingkat kehadiran karyawan belum optimal setiap bulannya dan masih ada karyawan yang masuk terlambat dan pulang sebelum jam kantor.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Natalia Susanto (2019) yang menyimpulkan bahwan motivasi, kepuasan kerja, dan disiplin kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hal ini berarti bahwa dorongan yang dimiliki sangat diharapkan oleh kinerja karyawan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berlokasi di kantor Jalan Sisingamangaraja No. 1 Medan, Sumatera Utara. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Medan yang merupakan salah satu perusahaan daerah yang mengelola pendistribusian air bersih ke masyarakat sekitar Kota Medan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Motivasi Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka akan mengidentifikasi beberapa masalah antara lain:

1. Target kerja karyawan belum tercapai.
2. Masih ada karyawan tidak berada di meja kerja.
3. Masih ada karyawan yang mau perpanjang waktu jam istirahat.
4. Sebagian karyawan kurang puas dengan pendapatan dan pembagian kerja.
5. Tingkat kehadiran karyawan belum optimal setiap bulannya.
6. Masih ada karyawan yang masuk terlambat dan pulang sebelum jam kantor.

### **1.3 Batasan Masalah**

Meningkatkan keterbatasan akan kemampuan dan waktu yang dimiliki, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian hanya pada pengaruh motivasi, kepuasa kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulisan dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di kantor pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kineja karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan penulis secara riil mengenai pengaruh motivasi, kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

#### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam masukan kepada pimpinan atau manajemen perusahaan dalam mengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan yang berkaitan dengan motivasi, kepuasa kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

#### 3. Bagi Universitas Islam Sumatera Utara

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kepustakaan yang dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan bahasan yang lebih luas.