

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Begitu penting peran sumber daya manusia dalam menjalankan sebuah organisasi atau perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan dalam rangka mencapai tujuan tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang dicapai oleh perusahaan, tetapi juga dilihat dari siapa yang berada dibalik hasil akhir tersebut. Sumber daya manusia mampu memberikan hasil yang berkualitas kepada perusahaan, karena memiliki berbagai potensi yang dapat dimanfaatkan dan dioptimalkan untuk mencapai tujuan. Menurut Sutrisno (2017:2) menyatakan bahwa “Sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan terpenting dari setiap kegiatan manusia. Waktu, tenaga, dan kemampuannya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi, maupun kepentingan individu. Maka dari itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan sebaik-baiknya.

Sumber daya manusia yang baik dalam suatu perusahaan adalah karyawan yang menjadi penunjang tercapainya tujuan perusahaan yang memiliki perasaan, keinginan dan harapan yang dapat memengaruhi sikapnya dalam bekerja. Harapan dan keinginan yang dapat diwujudkan perusahaan dapat memberikan karyawan kepuasan dalam bekerja (Sutrisno, 2017). Kepuasan kerja karyawan menjadi permasalahan mendasar akan pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut Hamali (2016:200) menyatakan bahwa setiap orang yang bekerja mengharapkan dapat memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Menurut Sutrisno (2017:74) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut Diana dalam Sudaryo (2019) kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan oleh instansi. Perusahaan harus mampu memberikan perhatian pada keinginan, kebutuhan, dan harapan tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Apabila ada kesesuaian antara harapan yang diinginkan karyawan dengan kenyataan yang ada maka karyawan akan merasa senang dan puas dalam mengerjakan pekerjaan. Begitupun sebaliknya jika harapan tidak sesuai dengan keinginan karyawan maka karyawan akan merasa tidak senang dan tidak puas terhadap pekerjaannya.

Dalam perusahaan daerah, yang dimaksud perusahaan daerah adalah perusahaan yang didirikan oleh pemerintah daerah yang modalnya sebagian besar atau seluruhnya milik pemerintah daerah. Salah satu bentuk perusahaan daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum, beroperasi di bawah anggaran pendapatan belanja daerah (APBD), memiliki peran dalam menyediakan akses air bersih dan aman untuk kebutuhan beragam sektor, termasuk rumah tangga dan industri.

Data riset Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) tahun 2023, menyatakan bahwa data kapasitas dan layanan PDAM di Indonesia berdasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang sistem

penyedia air minum, menerangkan bahwa sistem penyedia air minum (SPAM) adalah salah satu kesatuan sarana dan prasarana air minum. Air sebagai kebutuhan dasar hidup manusia, menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam mewujudkan permukiman layak huni. Pemerintah bekerja sama dengan pihak – pihak terkait, yang salah satunya adalah perusahaan daerah air minum (PDAM), berupaya untuk menyediakan air bersih untuk melayani kepentingan masyarakat. Tantangan yang dihadapi dalam penyedia air minum saat ini antara lain masih rendahnya cakupan pelayanan. Rendahnya cakupan pelayanan tersebut secara operasional merupakan refleksi dari pengelolaan yang kurang efisien maupun kurangnya pendanaan untuk pengembangan sistem yang ada. Pengelolaan yang kurang efisien tersebut dilihat dari produktifitas karyawan. Karyawan yang produktif berdasar pada karyawan yang merasa puas atas pekerjaannya. Karyawan dengan emosi positif merasa puas dengan pekerjaannya, artinya mereka lebih produktif dari pada karyawan yang tidak puas (Hidayati & Saputra, 2018).

Menurut Rifaldi (2020) mengatakan bahwa pada perusahaan daerah air minum, terutama PDAM Tirta Kamuning Kuningan adanya fenomena terkait kepuasan kerja karyawan tergolong rendah dilihat dari lingkungan dan motivasi karyawan. Dalam fenomena tersebut perusahaan harus mengenali faktor-faktor yang mampu menghasilkan kepuasan kerja bagi karyawan sehingga perusahaan akan terus maju dan berkembang, kemudian menjalankan apa yang seharusnya perusahaan lakukan untuk mencapai kepuasan kerja (Andora & Ermita, 2019). Untuk mengetahui kondisi kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan, peneliti melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner dengan

pernyataan mengacu pada indikator kepuasan kerja karyawan. Berikut hasil data pra survey pada PDAM Tirta Kamuning Kuningan.

Tabel 1. 1

Pra Survey Terkait Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Tirta Kamuning

NO	PERNYATAAN	JAWABAN RESPONDEN		PRESENTASE JAWABAN	
		YA	TIDAK	YA	TIDAK
1	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya.	15	21	41,67%	58,33%
2	Saya merasa puas dengan lingkungan, dan fasilitas yang ada.	16	20	44,44%	55,56%
3	Saya merasa bahwa aturan kebijakan perusahaan mendukung terciptanya disiplin kerja yang baik.	14	22	38,89%	61,11%
4	Saya merapa puas dengan tingkat kerjasama antar karyawan pada perusahaan ini.	13	15	36,11%	41,67%
5	Saya merasa memiliki komitmen yang tinggi tidak berniat keluar dari pekerjaan.	15	21	41,67%	58,33%
6	Saya merasa puas dengan ketentuan gaji yang diberikan.	16	20	44,44%	55,56%
7	Saya merasa puas terhadap pimpinan pada perusahaan ini	18	18	50,00%	50,00%
8	Saya merasa mendapatkan dukungan yang cukup dari atasan atau rekan kerja.	13	15	36,11%	41,67%
Rata - Rata Kepuasan Kerja				41,67%	52,78%

Sumber : *Data Diolah Peneliti (2024)*

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa terdapat indikasi kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan data pra-survei terkait kepuasan kerja karyawan PDAM

Tirta Kamuning, ditemukan bahwa rata-rata tingkat kepuasan kerja karyawan adalah 41,67%, sementara ketidakpuasan mencapai 52,78%. Mayoritas karyawan merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka secara keseluruhan. Hal ini diperkuat oleh data yang menunjukkan bahwa 58,33% karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka, dan hanya 44,44% yang merasa puas dengan lingkungan dan fasilitas yang ada. Kondisi lingkungan kerja yang tidak memadai ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan secara signifikan. Selain itu, 61,11% karyawan merasa bahwa aturan kebijakan perusahaan tidak mendukung terciptanya disiplin kerja yang baik, yang merupakan faktor penting dalam menjaga kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

Ketidakpuasan juga terlihat dalam aspek kerjasama antar karyawan, dimana 41,67% responden merasa kurang puas. Ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kurang mendukung kolaborasi dapat berdampak negatif pada kepuasan kerja. Selain itu, 58,33% karyawan merasa kurang memiliki komitmen tinggi dan berniat keluar dari pekerjaan, sedangkan 55,56% merasa tidak puas dengan ketentuan gaji yang diberikan oleh perusahaan. Tingkat kepuasan terhadap pimpinan juga terbelah, dengan 50% karyawan merasa puas dan 50% tidak puas, menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas kepemimpinan di perusahaan.

Pada aspek dukungan dari atasan atau rekan kerja, hanya 36,11% karyawan yang merasa mendapat dukungan yang cukup, yang dapat mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja secara keseluruhan. Dari hasil survei

ini, jelas bahwa faktor lingkungan kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Oleh karena itu, PDAM Tirta Kamuning perlu melakukan evaluasi dan perbaikan di berbagai aspek, terutama kebijakan perusahaan, lingkungan dan fasilitas, serta ketentuan gaji, untuk meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung dan kondusif.

Kepuasan kerja dapat menjadi penentu utama karyawan untuk tetap bekerja dalam suatu organisasi. Faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan kerja dapat dikelompokkan kedalam dua kelompok besar, yaitu faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik. Faktor Ekstrinsik adalah faktor diluar pekerjaan yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, seperti gaji yang didapatkan, kondisi lingkungan pekerjaan, hubungan dengan atasan maupun rekan kerja, serta kesempatan mendapatkan promosi. Sedangkan, faktor instrinsik adalah faktor dari dalam diri karyawan yang dimiliki dan dibawa sejak awal mereka mulai bekerja, seperti usia, jenis kelamin, kepribadian, tingkat stres kerja, serta lama bekerja pada perusahaan (Widiasih, 2021).

Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, mereka cenderung lebih berkomitmen, produktif, dan memiliki motivasi untuk tetap berkontribusi. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepuasan kerja dapat berpotensi bagi karyawan untuk memutuskan pekerjaan dan tingkat *turnover* menjadi tinggi.

Turnover intention menurut Deswarta et al., (2021) merupakan sebuah hasrat yang timbul dari dalam seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan yang dipacu oleh faktor lingkungan perusahaan, kondisi kerja dan sebagainya.

Jika kepuasan kerja lebih tinggi maka *turnover* karyawan yang rendah, sebaliknya kepuasan kerja rendah maka *turnover* karyawan lebih tinggi (Mangkunegara, 2017:18). Dalam hal ini, peneliti memperoleh data mengenai *turnover* karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan untuk melihat kondisi sebenarnya dari kepuasan kerja karyawan yang mungkin disebabkan oleh faktor lingkungan dan disiplin kerja, sehingga menyebabkan karyawan melakukan *turnover*. Berikut data *turnover* karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan.

Tabel 1. 2

Data Turnover Karyawan PDAM Tirta Kamuning

Kantor PDAM	Jumlah Karyawan				Turnover Karyawan			
	2022		2023		2022		2023	
	Awal	Akhir	Awal	Akhir	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar
PUSAT	60	58	58	50	1	3	0	8
KNG	11	10	10	9	0	1	0	1
CLS	10	8	8	9	1	3	1	0
CGR	9	9	9	9	1	0	1	1
CG	11	10	10	8	0	1	0	2
CDH	10	8	8	9	1	3	1	0
KDG	10	9	9	8	0	1	0	1
LRG	10	9	9	9	0	1	1	1
JPR	9	9	9	8	1	1	0	1
GRW	9	9	9	8	0	0	1	2
KRM	10	10	10	8	1	1	0	2
CBB	5	5	5	4	0	1	0	1
CNR	5	4	4	5	0	1	1	0
Jumlah	169	158	158	144	6	17	6	20
	Persentase				10,4%		13,2%	

Sumber : PDAM Tirta Kamuning dengan data diolah peneliti (2023).

Tabel 1.2 merupakan data *turnover* karyawan yang diperoleh dari PDAM Tirta Kamuning Kuningan. Hasil data *turnover* karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan menunjukkan bahwa adanya *turnover* karyawan di tahun 2022 mencapai 10,4% dan pada tahun 2023 mencapai 13,2%. Turnover tersebut melibatkan

karyawan tetap maupun karyawan THL (tenaga harian lepas). Peningkatan ini memberikan indikasi pada perusahaan dalam mempertahankan karyawan. Data didapat dan di olah peneliti dengan menggunakan perhitungan *turnover* menurut Dessler dalam Hayuningtyas (2016) sebagai berikut:

$$Turnover = \frac{Karyawan\ Keluar}{\frac{1}{2} (Jumlah\ Karyawan\ Awal\ Tahun + Jumlah\ Karyawan\ Akhir\ Tahun)} \times 100$$

Menurut Gillis dalam Setiawan & Hartono (2013) turnover karyawan dikatakan normal berkisar antara 5% – 10% pertahun, dan tergolong tinggi apabila lebih dari 10% pertahun. Menurut Azeez et al. (2016) tingginya tingkat *turnover* akan mengurangi efisiensi dan produktifitas perusahaan, sebaliknya jika *turnover* rendah maka efisiensi dan produktifitas perusahaan akan terjaga. Pentingnya diperhatikan bahwa tingkat turnover yang signifikan dapat memberikan dampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang mengalami pergantian dalam tim atau unit kerja mereka mungkin merasakan ketidakpastian, kehilangan keahlian yang dimiliki oleh rekan-rekan kerja sebelumnya, dan perubahan dalam dinamika kerja. Banyak penyebab terjadinya *turnover* antara lain stress kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, disiplin kerja, komitmen organisasional dan lain sebagainya.

Dari data *turnover* yang diperoleh menunjukkan adanya ketidakpuasan karyawan terkait pekerjaan mereka. Hal ini bisa disebabkan oleh lingkungan kerja yang belum terpenuhi dan kurangnya kesadaran setiap karyawan atas disiplin kerja yang diharapkan perusahaan, sehingga menyebabkan timbal balik perusahaan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan karyawan. Maka dari itu

kepuasan kerja karyawan menjadi hal penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan.

Menurut Fariz dan Adiwaty (2021) lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan seseorang dalam bekerja. Lingkungan kerja yang nyaman serta kondusif adalah hal untuk menimbulkan suasana rasa yang nyaman sehingga membuat para karyawan lebih bersemangat dan dapat meningkatkan hasil kinerja yang memuaskan. Lingkungan kerja yang kondusif serta nyaman akan memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka lebih aktif dan lebih fokus guna menuntaskan tugas yang diserahkan dengan tepat waktu. Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif juga meminimalkan kebosanan serta keletihan. Perihal ini lingkungan kerja bisa meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif perlu diupayakan agar para pekerja tidak mau meninggalkan pekerjaan serta mencari kenyamanan di tempat lainnya. Dengan kata lain, lingkungan kerja merupakan tempat dimana karyawan secara aktif mencapai tujuan dan memenuhi tanggung jawabnya untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

Selain lingkungan kerja, menurut Fariz dan Adiwaty (2021) kedisiplinan juga mempengaruhi kepuasan kerja. Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara tepat waktu dapat berdampak pada kepuasan karyawan. Apabila karyawan memiliki sikap disiplin kerja, maka rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan akan berjalan dengan optimal. Dengan adanya disiplin kerja yang tinggi akan membuat sebuah perusahaan memiliki keuntungan yang diinginkan perusahaan karena disiplin merupakan tindakan yang dilakukan pada sebuah

perusahaan untuk mendorong para anggota memenuhi tuntutan berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh karyawan. Dengan karyawan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan mempunyai disiplin yang tinggi maka akan menciptakan suasana perusahaan lebih kondusif sehingga akan berdampak positif pada aktivitas perusahaan (Aseana, Mantikei, & Syamsudin, 2022).

Menurut Darsono dan Siswandoko (2011) yakni perusahaan harus mengupayakan agar karyawannya merasa puas dalam pekerjaannya dengan begitu karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan optimal yang merupakan bagian dari tanggung jawabnya. Untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan, karyawan harus benar-benar diperhatikan

Pada penelitian Mukson, (2022) pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja itu menunjukkan bahwa secara parsial lingkungan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Pentingnya perhatian terhadap kondisi tempat kerja dan aspek non-fisik dalam menciptakan lingkungan kerja itu mendukung kepuasan karyawan. Berbeda dengan pendapat Kusumadewi, (2020) dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kondusif atau tidaknya kondisi lingkungan kerja, karyawan tetap menjalankan pekerjaannya karena ada faktor lain yang lebih dominan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Menurut Sumpeno, (2022) hasil penelitian ini adalah disiplin memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya,

semakin tinggi tingkat disiplin yang dimiliki oleh karyawan, semakin besar pula kemungkinan mereka merasakan kepuasan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan mereka. Berbeda dengan penelitian Putri & Kustini, (2021) mengatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan kerja di PT. Risky Lintas Samudra Surabaya dikarenakan seseorang yang terbentuk karena suatu kebiasaan yang menyertai individu dan budaya kerjanya.

Sangat penting bagi perusahaan untuk memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan dapat menentukan suatu keberhasilan atau kegagalan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian, pengamatan yang dilakukan peneliti diperoleh bahwa kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan saat ini dapat dikatakan rendah dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan disiplin kerja.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian Fariz dan Adiwaty (2021) yang menunjukkan lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat topik bagaimana **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada Karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan.

2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan.
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada Karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia, serta dapat juga menjadi referensi bagi semua pihak yang membutuhkan informasi tentang pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja Karyawan PDAM Tirta Kamuning Kuningan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan yang berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan kebijakan mengenai lingkungan kerja dan disiplin kerja agar dapat memberikan hasil yang maksimal terhadap kepuasan kerja di PDAM Tirta Kamuning Kuningan.
2. Bagi peneliti penelitian ini sebagai pengetahuan tambahan dengan penerapan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan dan memperoleh wawasan yang lebih luas di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
3. Bagi pihak lain penelitian ini menjadi referensi atau menambah kajian pustaka khususnya tentang pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.