

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ketersediaan air bersih mempunyai peranan sangat penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Namun penyediaan air untuk masyarakat Indonesia masih dihadapkan pada masalah yang sampai saat ini belum dapat diatasi sepenuhnya. Permasalahan tersebut adalah masih rendahnya tingkat kualitas dan kuantitas pelayanan air bersih untuk masyarakat Indonesia.

Dalam mewujudkan pelayanan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) hadir sebagai perusahaan monopoli yang menjawab kebutuhan air bersih untuk masyarakat. PDAM merupakan perusahaan dibawah kendali pimpinan daerah yang memiliki fungsi strategis yakni menyediakan air minum atau setidaknya air bersih untuk masyarakat. Namun tidak semua masyarakat sudah memperoleh jasa PDAM dalam memenuhi kebutuhan air bersih. PDAM sebagai satu-satunya perusahaan penyedia air bersih, belum dapat melayani seluruh masyarakat karena keterbatasan sumber daya. Sementara bagi masyarakat yang telah menjadi pelanggan PDAM, masih merasakan kualitas layanan yang belum seluruhnya memuaskan. Kualitas air, kelancaran pasokan air, dan kualitas layanan yang berkualitas tinggi masih belum dirasakan secara konsisten baik oleh semua pelanggan. Hal ini akan berpengaruh pada kepuasan dan berdampak pada penurunan kualitas hidup dari pelanggan. Seperti yang diketahui bahwa kinerja PDAM

dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat.

Kinerja PDAM dapat dipengaruhi faktor internal, seperti kinerja pegawai juga berpengaruh bagi kualitas pelayanan PDAM. Ketidakterpenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan, serta lingkungan kerja yang kurang baik dapat melemahkan motivasi kerja pegawai yang berdampak pada lemahnya kinerja pegawai. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus berorientasi pada pemberian pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pegawai dituntut untuk memiliki sikap disiplin yang tinggi, sehingga akan tercipta suatu kinerja yang baik di dalam melakukan tugas-tugas yang diembannya. Hal ini diatur dalam Peraturan Pemerintah RI No. 30 tahun 1980 tentang peraturan-peraturan disiplin pegawai yang didalamnya memuat suatu pokok-pokok kewajiban dan larangan-larangan bagi pegawai. Pegawai yang melanggar peraturan akan menurunkan kinerja perusahaan, dan menciptakan opini negatif pada masyarakat sebagai hasil ketidakpuasan atas kinerja pegawai. Hal ini telah disadari oleh pimpinan PDAM terutama di wilayah kota madiun. Pimpinan PDAM menyadari faktor internal memiliki proporsi yang dominan dari pada faktor eksternal dalam pengaruhnya terhadap kinerja pegawai di PDAM. Maka berbagai perbaikan internal untuk peningkatan kinerja terus dilakukan oleh pimpinan PDAM.

Sumber daya manusia memegang peran yang sangat penting, sumber daya manusia dipandang sebagai faktor pendorong yang utama dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Memacu motivasi pegawai harus

dilakukan untuk mendorong pencapaian kinerja yang baik. Motivasi merupakan proses pemberian motif (penggerak) bekerja kepada para pegawai sehingga mereka mau bekerja demi tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Pemberian motif kerja ini terdapat dalam teori kebutuhan hierarki Maslow yang meliputi kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri (Handoko, 1999). Dengan terpenuhinya semua kebutuhan atau keinginan dan harapan maka pegawai akan mendapatkan kepuasan, dan pegawai yang tingkat kepuasannya tinggi maka secara otomatis kinerja akan meningkat. Ada beberapa hal yang menghubungkan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai, terutama *reward*. Dalam hal ini bila pegawai menerima penghargaan yang mereka anggap pantas mendapatkannya, dan puas, pegawai tersebut dapat menghasilkan kinerja yang lebih besar. Oleh karenanya fenomena pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja pegawai menjadi menarik untuk diverifikasi apakah telah ada di PDAM kota Madiun.

Pegawai dalam suatu perusahaan dapat dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Namun pemberian motivasi kerja dapat menjadi sulit karena apa yang dianggap penting bagi seseorang belum tentu penting bagi orang lain. Pada dasarnya faktor-faktor motivasi dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Prabu, 2005). Faktor internal (karakteristik pribadi) dalam motivasi meliputi kebutuhan, keinginan dan harapan yang

terdapat di dalam pribadi. Faktor eksternal (karakteristik perusahaan) terdiri dari lingkungan kerja, gaji, kondisi kerja, dan kebijaksanaan perusahaan, dan hubungan kerja seperti penghargaan, kenaikan pangkat, dan tanggung jawab.

Kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau pegawai terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar rekan kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya (Koesmono, 2005). Dapat dikatakan pula bahwa kepuasan kerja adalah dipenuhinya keinginan dan kebutuhannya melalui kegiatan bekerja. Kebutuhan merupakan salah satu faktor yang penting untuk memotivasi pegawai karena sebagai manusia pasti memiliki aneka kebutuhan primer dan sekunder. Pegawai akan termotivasi jika kebutuhannya terpenuhi, dengan terpenuhinya kebutuhan maka akan timbul kepuasan kerja yang berdampak positif pada kinerja pegawai pada perusahaan. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 1994).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menguji pengaruh antara motivasi, kepuasan kerja dan kinerja. Penelitian tentang motivasi terhadap kinerja yang dilakukan oleh Azhar, 2002; Prabu, 2005; Koesmono, 2005; Ayu dan Suprayetno, 2008 menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja serta dampaknya kepada kinerja perusahaan. Dengan penelitian terdahulu tersebut dapat dilihat bahwa kepuasan kerja

menjadi variabel mediasi yang berpengaruh pada motivasi dan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mereplikasi sebagian model penelitian yang dilakukan oleh Koesmono (2005). Peneliti mengambil variabel motivasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja pegawai tanpa menyertakan variabel budaya-budaya organisasi seperti model penelitian Koesmono (2005) dengan tujuan untuk memperdalam analisis. Penelitian akan dilakukan di PDAM kota Madiun dengan pegawai PDAM kota Madiun sebagai populasinya. PDAM Kota Madiun dipilih karena merupakan perusahaan yang penting, terutama perannya sebagai penyedia jasa air minum dan air bersih bagi masyarakat kota Madiun. Peran pentingnya dapat dilihat melalui kinerja PDAM yang berpengaruh pada kesejahteraan masyarakat kota Madiun, oleh karenanya pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja pegawai merupakan alasan mengapa riset ini penting untuk dilakukan di PDAM. Berdasarkan paparan tersebut mengenai pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Pemediasi di PDAM Kota Madiun.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PDAM kota Madiun?

2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai PDAM kota Madiun?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PDAM kota Madiun?
4. Apakah kepuasan kerja merupakan variabel pemediasi antara motivasi dengan kinerja pegawai?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai di PDAM kota Madiun.
2. Untuk menguji pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di PDAM kota Madiun.
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan terhadap kinerja pegawai di PDAM kota Madiun.
4. Untuk menguji bahwa kepuasan kerja merupakan variabel pemediasi antara motivasi dengan kinerja pegawai.

#### **D. Batasan Masalah**

Untuk menjaga agar permasalahannya tidak bertambah meluas maka penulis membatasi masalah pada variabel motivasi terdiri dari motivasi intrinsik yang meliputi kebutuhan, keinginan harapan dan motivasi ekstrinsik meliputi lingkungan kerja.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Implikasi Praktis bagi PDAM kota Madiun**

Bagi pimpinan PDAM kota Madiun, penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui pemberian motivasi yang diharapkan menciptakan kepuasan pegawai dan selanjutnya meningkatkan kinerja perusahaan.

### **2. Implikasi Teoritis**

Bagi peneliti kepuasan pegawai dan kinerja pegawai, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi mengenai pengaruh motivasi terhadap kinerja perusahaan dengan kepuasan kerja sebagai variabel pemediasi.

## **F. Sistematika Penelitian**

Untuk memperoleh pemahaman secara keseluruhan mengenai deskripsi dalam proposal ini maka peneliti membuat sebuah sistematika penelitian. Dalam proposal ini, adapun sistematika penelitiannya sebagai berikut.

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **Bab II Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

Dalam bab dua peneliti membahas tentang telaah teori, kerangka pemikiran teoritis, hipotesis.

### Bab III Metoda Penelitian

Bab tiga mendeskripsikan tentang desain penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel.

### Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Hasil Penelitian dan pembahasan berisi penyajian data, analisis data, pengujian hipotesis, pembahasan hasil penelitian.

### Bab V Simpulan dan Saran

Berisi tentang simpulan, saran dan bagian akhir yang terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran.