

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik masih menjadi masalah dalam birokrasi di Indonesia. Banyak faktor dan ragam yang menyebabkan hal tersebut menjadi momok di mata masyarakat. Kebutuhan masyarakat saat ini cenderung besar dengan keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kecepatan dan ketepatan ini juga dibutuhkan dalam proses interaksi pemerintah dan masyarakat, namun sayangnya mobilitas masyarakat yang tinggi tidak diimbangi dengan ketepatan dan juga kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan khususnya pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik. Hal ini mengingat bahwa manusia sebagai karyawan / pegawai sebagai aset penting suatu perusahaan yang memiliki perasaan, tujuan pribadi, sifat atau karakter yang berbeda satu dengan yang lain. Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, khususnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Hal lain yang harus diperhatikan dalam peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan / pegawai. Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan / pegawai terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja (Badriyah, 2015). Hasibuan (2009) juga mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya yang dirasakan karyawan / pegawai. Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang sangat personal, artinya yang bisa merasakan hanyalah yang bersangkutan, dan mempunyai sifat tidak selalu sama antara orang yang satu dengan yang lainnya Riansari, dkk (2012). Pekerjaan yang memberikan kepuasan kerja bagi pelakunya ialah pekerjaan yang dirasa menyenangkan untuk dikerjakan. Sebaliknya sikap ketidakpuasan kerja akan dapat berakibat pada produktivitas, kedisiplinan karyawan / pegawai menjadi menurun yang pada akhirnya mengganggu jalannya perusahaan itu secara keseluruhan. Setiap karyawan / pegawai yang bekerja pada suatu perusahaan tentunya sangat menginginkan tingkat kepuasan kerja yang maksimal (Bangun, 2012). Untuk mencapai tingkat kepuasan kerja yang maksimal dalam setiap pelaksanaan tugas, akan selalu menghadapi faktor-faktor yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan / pegawai yaitu kompensasi, promosi, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin dan pekerjaan itu sendiri (Munandar 2001 dalam Ariati, 2010).

Dengan diketahuinya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan / pegawai tersebut, maka dapat digunakan sebagai tolok ukur perusahaan dalam menetapkan peraturan di dalam perusahaan agar karyawan / pegawai mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Adapun salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah gaya kepemimpinan (Supriyono, 2010). Menurut Rivai (2012), gaya kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk memancing tumbuhnya perasaan yang positif dari dalam diri orang-orang yang dipimpinnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Gaya kepemimpinan digunakan sebagai indikator untuk meningkatkan kelompok dalam mencapai sesuatu melalui motivasi, pemimpin harus lebih terkait dengan kepuasan kerja dan penciptaan suatu gambaran yang jelas tentang bagaimana para bawahan dapat memperoleh suatu penghargaan berdasarkan pada pencapaian kinerjanya (Yani, 2012). Gaya kepemimpinan akan mendorong peningkatan kinerja karyawan / pegawai karena gaya kepemimpinan yang tepat akan mendorong semangat kerja, kreativitas dan sikap kerja karyawan / pegawai. Pimpinan perlu menciptakan situasi kerja yang nyaman bagi setiap karyawan / pegawai. Pemahaman atas perilaku karyawan / pegawai diperlukan agar pimpinan perusahaan dapat menerapkan gaya kepemimpinannya yang dapat menciptakan kenyamanan kerja bagi karyawan / pegawai sehingga karyawan / pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Adapun adanya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan / pegawai didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan

bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan / pegawai (Sinurat, 2017 dan Yanoto, 2018). Namun demikian berdasarkan penelitian Yulianto & Hartijasti (2014) menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan / pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat gap penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut oleh peneliti.

Selain gaya kepemimpinan, lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan / pegawai untuk mencapai tujuan perusahaan. Danang (2015) berpendapat bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Schultz dan Schultz (2010) memaparkan bahwa lingkungan atau kondisi kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan produktivitas kerja. Lingkungan kerja ini sendiri terdiri atas dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang melekat dengan karyawan / pegawai. Menurut Sedarmayanti (2009), Lingkungan kerja fisik semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja, yang mempengaruhi karyawan / pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan yang dimaksud lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi dan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Karyawan / pegawai sangat membutuhkan lingkungan kerja yang baik, bersih, dan juga dapat menunjang kenyamanan dan keamanan pribadi mereka. Perusahaan perlu memberikan kepuasan kerja kepada karyawan / pegawai salah satunya yaitu memberikan lingkungan kerja yang nyaman, aman dan menyenangkan. Kepuasan kerja karyawan / pegawai dapat muncul sebagai akibat dari situasi dan lingkungan kerja di dalam perusahaan. Dengan kondisi lingkungan kerja yang menyenangkan juga dapat membuat karyawan / pegawai merasa lebih senang, nyaman dan betah di perusahaan. Selain itu, dapat mengurangi tingkat kejenuhan serta tingkat stress karyawan / pegawai. Adapun adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan / pegawai didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan / pegawai (Stevani dkk, 2015 dan Sitinjak, 2018). Namun demikian berdasarkan penelitian Handaru dkk (2013) menjelaskan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan / pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat gap penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut oleh peneliti.

Selain gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja, kompensasi juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan / pegawai. Hasibuan (2013) berpendapat bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan / pegawai sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Soegoto (2009) juga

mengemukakan bahwa kompensasi adalah imbalan yang diberikan perusahaan kepada individu sebagai balas jasa atas kesediaan mereka untuk melakukan berbagai pekerjaan atau tugas organisasi. Kompensasi dapat diartikan sebagai penghargaan atau imbalan langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial, yang adil dan layak kepada karyawan / pegawai, sebagai balasan atau kontribusi/jasanya terhadap pencapaian tujuan perusahaan (Marwansyah, 2016).

Pemberian kompensasi kepada karyawan / pegawai secara tepat akan membuat mereka termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dengan giat sehingga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan / pegawai tersebut. Agar kepuasan kerja tersebut dapat tercapai perusahaan hendaknya memperhatikan apa yang menjadi kewajiban perusahaan. Perusahaan wajib memberikan imbalan kepada karyawannya / pegawainya secara merata dan adil sesuai dengan pekerjaannya. Adapun adanya pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan / pegawai didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan / pegawai (Septerina & Irawati, 2018 dan Rozzaid dkk, 2015). Namun demikian berdasarkan penelitian Christy dkk (2014) menjelaskan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan / pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat gap penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut oleh peneliti.

Adapun penelitian tentang kepuasan kerja karyawan / pegawai ini akan diimplementasikan pada PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang. Perusahaan Daerah Air Minum “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang atau disingkat PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Perusahaan ini selalu berusaha mengedepankan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang maksimal, dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini juga harus dibarengi dengan kepuasan kerja pegawai. Karena tanpa adanya kepuasan kerja pegawai maka pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan menjadi tidak maksimal. Dengan kepuasan kerja pegawai yang terpenuhi, perusahaan dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan maksimal.

Adanya gap penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya dapat ditunjukkan bahwa masih terdapat celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Disamping itu pada kajian sebelumnya juga dijelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan / pegawai merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan maka dalam penelitian ini akan dikaji secara lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan / pegawai. Dengan demikian penelitian ini mengangkat judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang?
3. Apakah Kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang?
4. Apakah Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kompensasi secara bersama- sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang?
5. Manakah diantara variable Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kompensasi yang berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang.
2. Untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang.
4. Untuk menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kompensasi secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang.
5. Untuk mengetahui manakah diantara variable Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kompensasi yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis melalui penguian empiris yang ditujukan untuk pembuktian hipotesa. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat membuktikan teori yang ada dan mendukung hasil-hasil penelitian sebelumnya.

Disamping itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar rujukan bagi peneliti selanjutnya khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Kepuasan Kerja Pegawai.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat bagi pihak manajemen PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang guna memberikan informasi, referensi dan masukan dalam penyusunan atau menentukan kebijakan mengenai manajemen sumber daya manusia teruta hal-hal yang berkaitan dengan Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Kepuasan Kerja Pegawai serta dapat menambah wawasan dan masukan pegawai untuk bahan evaluasi guna meningkatkan kinerja pegawai PDAM “Tirta Gemilang” Kabupaten Magelang.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah pegawai sebagai responden penelitian dibatasi pada pegawai tetap dan kontrak dengan masa kerja minimal 1 tahun.