

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan suatu perusahaan merupakan suatu keinginan setiap individu yang berada di dalam perusahaan tersebut. Dengan perkembangan tersebut diharapkan perusahaan mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik. Salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam perusahaan yaitu sumber daya manusia, karena sumber daya manusia adalah yang menjalankan seluruh aktivitas dalam perusahaan. Suatu perusahaan dapat berjalan efektif apabila fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang ada dalam organisasi berfungsi dengan baik. (Dharma Edy dan Sherly 2019).

Kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa yang disediakan oleh perusahaan sector public terus meningkat seiring perkembangan zaman dan peningkatan jumlah penduduk. Permintaan yang terus bertambah menuntut perusahaan untuk meningkatkan kinerja pelayanan public. Perusahaan juga harus meningkatkan kualitas barang dan jasa yang disediakan demi tercapainya tujuan perusahaan sector public. (Sumber : kepri.kemenkumham.go.id)

Sector pelayanan kepentingan public termasuk dalam Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu badan usaha yang didirikan oleh pemerintah daerah yang modalnya sebagian besar/ seluruhnya adalah milik pemerintah daerah.

BUMD berdasarkan kategori sarasannya terdiri dari 2 (dua) golongan, yakni perusahaan daerah untuk melayani kepentingan publik dan perusahaan daerah untuk tujuan peningkatan penerimaan daerah. Tujuan dibentuknya Badan Usaha Milik Daerah tersebut adalah untuk melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat, penyelenggaraan kemanfaatan umum dan peningkatan penghasilan daerah. Sumber : kepri.kemenkumham.go.id)

Salah satu perusahaan di Indonesia yang melayani kepentingan publik adalah Perumdam Tirta Satria Banyumas. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Kabupaten Banyumas didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 5 Tahun 1974 Tanggal 30 September 1974. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banyumas berkedudukan di Jl Prof DR Suharso 52 Purwokerto Lor Kabupaten Banyumas. Tujuan didirikannya Perumdam Tirta Satria Banyumas adalah untuk menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan air minum bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat melalui jaringan perpipaan maupun bukan jaringan perpipaan, dan memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian Daerah dan keberhasilan dalam memperoleh laba. (Sumber : www.pdambanyumas.com).

Persaingan mendorong perusahaan untuk selalu menciptakan keunggulan, sehingga perusahaan memerlukan karyawan dengan kinerja yang baik. Sebuah kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal sesuai dengan standar perusahaan serta mampu mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Salah

satu faktor yang perlu diperhatikan dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Robbins (2006) menjelaskan bahwa kinerja karyawan adalah pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Kinerja karyawan yang ada di Perumdam Tirta Satria Banyumas masih belum optimal karena pelayanan public yang kurang profesional sehingga kinerja karyawan menurun. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan public secara langsung memberikan gambaran buruk dan merusak citra perusahaan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor baik yang bersifat internal maupun eksternal. Untuk meningkatkan kinerja karyawan yang baik, Dalam penelitian ini akan membahas beberapa faktor penyebabnya yaitu pengawasan, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

Faktor pertama yaitu pengawasan, menurut Mockler (1994) mendefinisikan Pengawasan adalah menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan tengah digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan. Berdasarkan wawancara melalui kepala Badan Pengawas Intelijen Perumdam Tirta Satria Banyumas, pengawasan mempunyai 7 personil meliputi kepala BPI 1 orang, kabid penjaminan mutu dan pengendalian dokumen 1 orang mempunyai 3 staf, dan kabid audit internal 1 orang mempunyai 1 staff. Pengawasan dilakukan 3 bulan sekali dalam satu tahun dengan mengajukan program

pemeriksaan tahunan yang disingkat dengan PKPT untuk pemeriksaan tahun mendatang. Pengawasan yang dilakukan namanya *output* LHT (Laporan Hasil Pemeriksaan Triwulan). Pengawasan di Perumdam Tirta Satria Banyumas sudah mempunyai 10 SOP (Standar Operasional Prosedur). Setiap ada perubahan SOTK (Struktur Organisasi dan Tata Kerja) pasti ada perubahan SOP. SOP yang digunakan sekarang sudah ada sejak tahun 2003, namun telah melakukan perubahan di tahun 2015 dan ada rencana perubahan kembali pada bulan Januari 2021. Kemudian dalam pelaksanaan SOP yang dilakukan oleh Perumdam Tirta Satria Banyumas direview oleh konsultan.

Dari wawancara yang saya lakukan di tanggal 6 November 2020, terdapat permasalahan yang terjadi dalam penerapan SOP tersebut seperti kurangnya pengawasan terhadap kinerja karyawan dibuktikan dengan sikap karyawan yang tidak mematuhi tindakan sesuai dengan SOP. Kemudian permasalahan selanjutnya terletak pada ketidakkonsistenan data SOP yang ada di *softfile* dan *hardfile*, sehingga perusahaan harus memilih merubah *softfile* atau *hardfile* yang berupa buku SOP. dan perusahaan cenderung lebih memilih merubah SOP yang ada di buku. Selain itu, Penelitian terdahulu yang mengalami hasil yang berbeda yang mengungkapkan bahwa Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang mengalami hasil yang berbeda yang mengungkapkan bahwa Pengawasan **berpengaruh signifikan** terhadap kinerja karyawan yaitu Hudiyani, dkk (2019), Astuti Yuli (2016), Herdino dan Andri (2017), Tuding A.Y (2016) , Rudy Irwan Samsir (2016), Efni, dkk (2017). Namun ada penelitian yang menyatakan bahwa pengawasan **tidak berpengaruh signifikan** terhadap kinerja karyawan Suharyanti dan Putro (2018).

Faktor yang kedua yaitu Komitmen Organisasi, menurut Robbins and Judge (2011) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi adalah sebuah organisasi yang diidentifikasi melalui tingkat seorang pekerja yang mempunyai tujuan dan harapan untuk menjadi anggota. Dalam kurun waktu 3 tahun terakhir total jumlah karyawan masuk berjumlah 12 orang dan jumlah karyawan keluar berjumlah 19 orang. Dari fenomena diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan di PERUMDAM Tirta Satria Banyumas belum memiliki komitmen organisasi yang kuat. Karena terdapat penambahan karyawan yang keluar di PERUMDAM Tirta Satria Banyumas. Kemudian Penelitian terdahulu yang mengalami hasil yang berbeda yang mengungkapkan bahwa komitmen organisasi **berpengaruh signifikan** terhadap kinerja karyawan yaitu Nirushan (2017), Latief, dkk (2019), Hendra , dkk (2020), Efni, dkk (2017). Namun ada penelitian yang menyatakan bahwa komitmen organisasi **tidak berpengaruh signifikan** terhadap kinerja karyawan Waterkamp, dkk (2017), Rembet , dkk (2020), Rudy Irwan Samsir (2016).

Faktor yang ketiga yaitu Kepuasan Kerja, Seseorang yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi ,akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan. Begitu juga sebaliknya, seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan yang negatif terhadap pekerjaan (Robbins and Judge (2011)). Berdasarkan data yang diperoleh dari HRD PERUMDAM Tirta Satria Banyumas. Pada Oktober 2020 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pengaduan Pelanggan Pada Oktober 2020

No	Uraian	Lapak Banyumas	Portal Humas	Website PDAM Tirta Satria
1	Angka meter tidak sesuai	1	1	0
2	Lonjakan pemakaian	10	108	11
3	Bocor	34	179	6
4	Air mati	285	265	81
5	Air kecil/tidak lancar	55	109	15
6	Air keruh	40	63	22
7	Meteran Rusak	3	8	3
8	Kerusakan Acc (Stop Kran,dll)	3	24	1
9	Pindah meter	0	1	0
10	Galian pipa	4	2	0
11	Lain-lain	42	113	68
	Jumlah	4,77 %	9,83 %	2,07 %

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah Lapak Banyumas sebesar 4,77 %, Portal Humas sebesar 9,83 %, Website PDAM Tirta Satria sebesar 2,07%, sehingga jumlah pengaduan pelanggan memperoleh angka sebesar 16,27 %. Fenomena yang terjadi masih banyak jumlah pengaduan pelanggan, Hal ini mengindikasikan adanya kinerja karyawan yang belum optimal dan dapat mengakibatkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja karyawan. Kemudian, Penelitian terdahulu yang mengalami hasil yang berbeda yang mengungkapkan bahwa bahwa kepuasan kerja berpengaruh **signifikan** terhadap kinerja karyawan Waterkamp, dkk (2017), Latief , dkk (2019), Agustina, dkk (2019), Hendra , dkk (2020), Zahara dan Hidayat (2017), Sundusiah , dkk (2019). Namun ada penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja **tidak berpengaruh signifikan** terhadap kinerja karyawan Widodo (2019).

Berdasarkan uraian permasalahan dan penelitian terdahulu yang memiliki perbedaan hasil penelitian. Maka penelitian ini merupakan penelitian

pengembangan. Sehingga, peneliti bermaksud ingin menguji kembali dengan objek, sampel dan komposisi penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu merujuk pada penelitian Latief, dkk (2019). Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada komponen variabel yang digunakan, yaitu menambahkan variabel Pengawasan. Pengawasan yang dimaksud adalah pengawasan yang ada di PERUMDAM Tirta Satria Banyumas. Karena penelitian Latief, dkk (2019) hanya meneliti variabel komitmen organisasi dan kepuasan kerja tanpa mempertimbangkan variabel pengawasan. Selain itu, objek penelitian yang digunakan berbeda yaitu di PERUMDAM Tirta Satria Banyumas, sedangkan penelitian terdahulu Studi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Pengawasan, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PERUMDAM Tirta Satria Banyumas”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Apakah Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PERUMDAM Tirta Satria Banyumas ?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PERUMDAM Tirta Satria Banyumas ?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PERUMDAM Tirta Satria Banyumas ?

C. Pembatasan masalah

Penelitian ini dilaksanakan pada karyawan Perumdam Tirta Satria Banyumas. Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan hanya di PERUMDAM Tirta Satria Banyumas tidak di cabang lain.
2. Penelitian ini dibatasi pada variabel (X1) Pengawasan , (X2) Komitmen Organisasi, (X3) Kepuasan Kerja untuk menjelaskan (Y) Kinerja Karyawan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian yang dapat diambil adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PERUMDAM Tirta Satria Banyumas.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PERUMDAM Tirta Satria Banyumas.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PERUMDAM Tirta Satria Banyumas.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang di atas, manfaat penelitian yang dapat diambil adalah :

1. Bagi Pimpinan PERUMDAM Tirta Satria Banyumas

Bagi Pimpinan Perusahaan PERUMDAM Tirta Satria Banyumas sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PERUMDAM Tirta Satria Banyumas agar dapat memberikan evaluasi yang berkaitan dengan kebijakan kinerja karyawan perusahaan dengan pengawasan , komitmen organisasi, dan kepuasan kerja.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan menjadi sumber referensi atau sebagai bahan literatur bagi yang membutuhkan dan juga dapat dimanfaatkan oleh akademisi yang ingin meneliti masalah dan variabel yang sama dengan penelitian ini.

3. Bagi Peneliti

Untuk syarat mencapai sarjana S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan terutama mengenai sumberdaya alam dan masalah-masalah yang ada di perusahaan.