

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain merupakan sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Hal ini tertuang dalam pasal 33 ayat

(3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak.

Perusahaan Daerah Air Minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain-lain.

Berdasarkan pada observasi awal yang peneliti lakukan, pihak PDAM mengemukakan bahwa terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kinerja PDAM. Salah satu keluhan masyarakat tersebut terletak di debit air. Debit air dalam hal ini berorientasi kepada jumlah air yang didistribusikan kepada masyarakat, mulai dari kualitas air dan volume air yang disalurkan. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat ialah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan pihak PDAM, seperti kualitas air berwarna kekuning-kuningan, berkeruh dan air macet sehingga terkesan tak layak konsumsi. Hal ini merupakan keluhan utama konsumen. Ditambah persoalan kebocoran/kerusakan pipa, tunggakan yang cukup tinggi dan pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi secara serius oleh pihak PDAM.

Setiap perusahaan dalam bidang apapun pasti akan membutuhkan dan melibatkan sumber daya manusia dalam melaksanakan berbagai aktivitasnya termasuk untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Karyawan atau sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penentu atas keberhasilan atau kegagalan di suatu perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memperlakukan karyawannya sebaik mungkin dan memperhatikan kepuasan kerja dari karyawan tersebut (Marfuah, 2021).

Seperti pemberian kompensasi yang baik akan memberikan semangat dan kepuasan bagi karyawan dalam bekerja serta komitmen pimpinan yang tegas dan adil akan membuat karyawan nyaman dalam bekerja.

Seseorang yang bekerja akan diberikan imbalan berupa kompensasi atas jasa pekerjaannya. Pemberi kerja diharapkan dapat memberikan kompensasi yang memiliki tingkat kesesuaian yang wajar kepada pekerja yang sudah bekerja pada perusahaannya (Nasution 2021). Kesesuaian kompensasi akan membuat karyawan semakin bekerja dengan baik dan produktif karena mereka merasa jasanya yang diberikan kepada perusahaan dihargai. Menurut (Bunawan & Turangan, 2021) hubungan perusahaan dengan karyawan yang baik akan menentukan bagaimana kelangsungan hidup serta keberhasilan dari suatu perusahaan. Perusahaan diharapkan mampu untuk memahami kebutuhan hidup dari karyawannya sehingga hubungan antara kedua pihak tercipta dengan baik (Y. Afifah, 2018).

Alasan seseorang mencari pekerjaan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Para pekerja di setiap perusahaan mengharapkan jasanya diberikan imbalan berupa kompensasi yang sesuai (Sulistiana 2020). Kinerja dari seorang pegawai dapat ditingkatkan dengan memberikan kompensasi yang sesuai kepada karyawan. Sistem penggajian pegawai negeri dengan pegawai swasta masih mengalami perbedaan sehingga mempengaruhi kinerja pegawai (Poluakan, 2019). Perbedaan gaji antara pegawai negeri dengan pegawai swasta menciptakan keinginan untuk mendapatkan uang tambahan sehingga menjadikan kompensasi menjadi suatu hal yang penting untuk mengukur kepuasan kerja setiap karyawan (Afifah, 2018).

Perusahaan yang mampu memberikan kompensasi yang sesuai serta komitmen pimpinan yang baik dapat memaksimalkan kepuasan layanan yang optimal (Londa, 2019).

Perusahaan Daerah Air Minum dalam upaya meningkatkan kepuasankerja karyawannya, diantaranya yaitu mengenai pemberian kompensasi dan kepemimpinan dalam perusahaan tersebut. Terdapat dua macam kompensasi yang diberikan yaitu kompensasi finansial dan non finansial. Kompensasi finansial yang diberikan berupa gaji, tunjangan, dan insentif. Sedangkan kompensasi non finansial yang diberikan kepada karyawannya yaitu fasilitas seperti hak cuti, lingkungan kerja yang nyaman, jam kerja yang fleksibel, dan pemberian penghargaan terhadap prestasi yang dimiliki oleh karyawan.

Tabel 1.1

Data Kompensasi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Palembang

No	Jenis Kompensasi	Keterangan
1.	Gaji	Diberikan Setiap 1 Bulan Sekali
2.	Tunjangan Kesehatan	Setiap Karyawan Sakit
3.	Intensif	3 Bulan Sekali
4.	Cuti	12 hari dalam 1 tahun
5.	Kendaraan	Disediakan kendaraan jika ada kerjaan tertentu
6.	Penghargaan	Mendapatkan penghargaan atas prestasi

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa kompensasi yang diberikan perusahaan sangat efektif dan sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Komitmen pimpinan adalah komitmen yang dimiliki oleh pimpinan untuk melaksanakan kewajiban, tanggung jawab, serta janjinya sebagai pimpinan suatu perusahaan. Pimpinan yang berkomitmen akan memiliki pegangan yang teguh serta akan berusaha untuk merealisasikan tujuan organisasi tempat dia bekerja. Kebijakan dan peraturan di dalam organisasi tergantung dari seberapa besar

komitmen pimpinan. Selain itu, komitmen pimpinan akan menentukan keberlangsungan dan kesuksesan suatu organisasi di masa yang akan datang (Y. Afifah, 2018).

Bentuk pengabdian yang mengikat pada suatu hal disebut sebagai komitmen. Pimpinan yang memiliki komitmen akan mampu berpegang teguh dan merealisasikan tujuan perusahaan didirikan (Rukmini, 2022). Aktivitas profesional dan perilaku kerja suatu perusahaan dapat diprediksi melalui pimpinan yang berkomitmen kepada perusahaan. Pimpinan yang berkomitmen akan memotivasi karyawan untuk bekerja dengan disiplin dan mematuhi aturan perusahaan. Pengetahuan dan pemahaman terkait komitmen dapat dijadikan oleh perusahaan sebagai dasar untuk meramalkan bagaimana pekerja akan berperilaku (Haris, 2018).

Beberapa karyawan juga mengatakan bahwa mereka kurang menyukai gaya kepemimpinan dari atasan mereka. Menurut mereka terdapat beberapa atasan dari beberapa divisi kurang memberikan motivasi kepada karyawannya dan tidak terlalu mengarahkan mereka untuk meningkatkan kinerjanya serta kurangnya memberikan andil kepada karyawan dalam proses pengambilan keputusan.

Bagi mereka, atasan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja tidak hanya atasan yang memiliki kepemimpinan tegas dan berwibawa, tetapi juga harus mampu mengayomi karyawannya dengan memberikan motivasi dalam pekerjaan dan dapat melibatkan karyawannya dalam setiap pengambilan keputusan.

Penelitian tentang faktor yang mempengaruhi kompensasi dan komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan yang diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu menyatakan hasil yang berlainan, adapun penelitian yang dilakukan (Afifah 2018), Pada Penelitian ini memberikan hasil bahwa kompensasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan layanan, dan hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Nasution, 2021) yang menyatakan bahwa kompensasi juga berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bunawan and Turangan 2021) yang menyatakan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan layanan.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh (H. N. Afifah, 2021) mengenai komitmen pimpinan yang menyatakan hasil komitmen pimpinan berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Dan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nasution 2021), yang memberikan hasil komitmen pimpinan memberikan pengaruh terhadap kepuasan layanan. Namun hasil penelitian ini tidak sama pada penelitian (Bunawan and Turangan 2021) dengan memberikan hasil komitmen pimpinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan layanan.

Faktor kunci bagi setiap perusahaan termasuk PDAM adalah kepuasan layanan yang diberikan kepada konsumen. Perusahaan jasa seperti PDAM harus menjaga interaksi yang intensif dengan konsumen. Manajemen akan mengawasi karyawan menggunakan sistem KPI karyawan atau key performance indicator yaitu matriks yang sengaja dibuat untuk mengukur performa dan kinerja yang bersifat finansial atau non-finansial.

Dalam suatu perusahaan, KPI tidak hanya akan mengukur kerja karyawan saja, namun juga mampu menjadi acuan pengukuran kinerja perusahaan. Kepuasan layanan dapat dioptimalkan apabila perusahaan mampu memberikan kompensasi yang wajar yang disertai dengan komitmen pimpinan yang baik (Setiawati & Tjahjono, 2018).

Berdasarkan perbedaan hasil peneliti terdahulu yang dipaparkan diatas, penulis ingin meneliti lebih jauh terkait bagaimana pengaruh kompensasi serta komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan di PDAM Palembang.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kompensasi mempengaruhi kepuasan layanan di Perusahaan Daerah Air Minum Palembang?
2. Bagaimanakah komitmen pimpinan berpengaruh terhadap kepuasan layanan di Perusahaan Daerah Air Minum Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan layanan dipengaruhi oleh kompensasi di Perusahaan Daerah Air Minum Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan di Perusahaan Daerah Air Minum Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Untuk Penulis

Kontribusi berupa gambaran dunia kerja dan ilmu pengetahuan terkait ilmu Manajemen SDM.

2. Untuk Universitas

Kontribusi berupa informasi terkait pengaruh kompensasi dan komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan pada mahasiswa serta dosen di Universitas Bina Darma Palembang.

3. Untuk Perusahaan

Kontribusi berupa informasi kepada perusahaan terkait pengaruh kompensasi dan komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen dalam mengambil keputusan.

4. Bagi Pihak Lain

Kontribusi berupa ide yang dapat digunakan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya tentang pengaruh kompensasi dan komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan.

