

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi yang baik dan memiliki citra positif di mata masyarakat tidak akan mengabaikan aspek pengembangan kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu peranan sumber daya manusia dalam organisasi sangatlah besar. Salah satu fungsi manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah melakukan pengembangan karir dan motivasi kerja untuk mencapai kepuasan kerja karyawan hasil yang maksimal. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelola input yang dimiliki organisasi secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh suatu organisasi.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) terdiri dari dua pengertian yaitu manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen berasal dari kata kerja to manage (dalam bahasa inggris), yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola. Sedangkan sumber daya manusia organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang kuat agar mampu menghadapi persaingan bisnis. Sumber daya yang tangguh haruslah di jalankan secara bersama sehingga akan membentuk suatu kesatuan dan menghasilkan sinergi. Oleh sebab itu peran sumber daya manusia sangat menentukan agar terbentuk sinergi yang baik bagi perusahaan sehingga dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang mempunyai akal dan perasaan, keterampilan,

pengetahuan, dorongan serta karyawan yang dapat dihasilkan untuk perusahaan. Semua hal tersebut berpengaruh pada perusahaan untuk mencapai tujuan. Adanya teknologi, perkembangan informasi, modal dan bahan yang diolah mencakupi apabila tanpa sumber daya manusia. Sedangkan menurut Hasibuan (2014: 1) menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni Yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan beberapa definisi manajemen dari para ahli dapat penulis simpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang digunakan untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Assauri (2004:12) mengatakan manajemen adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan atau mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan orang lain.

Komunikasi merupakan satu proses yang terdiri dari suatu rangkaian yang saling berhubungan dengan tujuan akhir mempengaruhi perilaku, sikap, kepercayaan. Proses komunikasi merupakan penyampaian pesan dari pengirim kepada penerima, dan menggunakan isyarat tangan, atau menggunakan saran komunikasi tertentu lainnya. Perusahaannya, perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuannya.

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Menurut (Wibowo, 2018: 7), kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah

penghargaan yang diterima bekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Menurut (Wibowo, 2014: 8) motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus menerus dan adanya tujuan.

Pegawai merupakan unsur utama sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai peranan yang menentukan bagi keberhasilan jalannya suatu organisasi/pemerintah. Salah satu kunci keberhasilan dari suatu instansi adalah tingkat kepuasan kerja, tingkat kepuasan kerja pegawai yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan. Pengawasan yang berskala dan selalu dilakukan oleh atasan agar pekerjaan yang diberikan terlaksanakan dengan baik. Kepuasan kerja akan didapat melalui rekan kerja yang dapat bekerja sama dengan baik agar pekerjaan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik, dengan dukungan kondisi lingkungan pekerjaan yang baik, rekan kerja serta fasilitas pendukung kerja yang memadai. Penampilan tugas yang diberikan serta sebagai control terhadap pekerjaan tersebut. Pegawai akan merasa puas bila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan menerima tanggung jawab.

Perumda Tirta Mayang (PDAM) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang sistem penyediaan air minum. Saat ini, Perumda Tirta Mayang (PDAM) Broni, Kota Jambi mengalami penurunan pada kepuasan kerja karyawan. Hal ini dikarenakan kurangnya efektivitas dan efisiensi lingkungan kerja yang kurang

memadai, komunikasi yang kurang baik antar sesama pegawai serta kurangnya motivasi yang diberikan karyawan untuk bekerja secara professional dalam menjalankan tugas. Oleh karena itu, komunikasi kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan akan sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Perusahaan tidak akan berjalan dengan baik bila pengelolaan dalam komunikasi dan motivasi karyawan tidak dikelola dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan pengamatan terdahulu saat penulis observasi di Perumda Tirta Mayang (PDAM) Broni Kota Jambi, pegawai dilihat masih belum merasa puas dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya, hal tersebut disebabkan karena lingkungan kerja belum memberikan kenyamanan bagi pegawai, hal ini terlihat dari ruangan kerja yang terlalu sempit, fasilitas kantor kurang memadai dan lain sebagainya.

**Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pegawai Tahun pada Perumda 2018-2022 Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi**

Tahun	Jumlah Pegawai (Orang)	Perkembangan
2019	334	-
2020	330	(1,19)
2021	317	(3,94)
2022	321	1,26
2023	323	0,6

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi Tahun 2024.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi mengalami fluktuasi selama periode 2019-2023. Pada tahun 2019, jumlah pegawai tercatat sebanyak 334 orang. Namun, pada tahun 2020, jumlah ini menurun menjadi 330 orang, yang menunjukkan penurunan sebesar 1,20%. Penurunan ini berlanjut pada tahun 2021, di mana jumlah pegawai berkurang menjadi 317 orang, dengan penurunan sebesar 3,94%.

Pada tahun 2022, terjadi sedikit peningkatan jumlah pegawai menjadi 321 orang, yang menunjukkan peningkatan sebesar 1,26%. Tren peningkatan ini berlanjut pada tahun 2023, di mana jumlah pegawai meningkat menjadi 323 orang, dengan peningkatan sebesar 0,62%.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat fluktuasi dalam jumlah pegawai selama periode tersebut, terlihat adanya upaya untuk meningkatkan jumlah pegawai dalam dua tahun terakhir. Hal ini mencerminkan upaya Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan melalui penambahan tenaga kerja.

Menurut Rivai dan Sagala (2013) dalam Sumardjo dan Priansa, (2018:72) rekrutmen merupakan proses menentukan dan menang pelamar, yang mampu bekerja dalam organisasi. Sedangkan menurut Pymes (2004) dalam Sumardjo dan Priansa, (2018:72) menyatakan bahwa rekrutment merupakan proses menarik kandidat yang memenuhi syarat untuk melamar posisi yang kosong dalam sebuah organisasi. Rekrutmen dibutuhkan sebagai pemenuhan target dan realisasi dari perencanaan sebuah perusahaan.

Dalam hal ini, target dan realisasi harus dipenuhi dalam bekerja karena memiliki beberapa alasan yang sangat penting. Pertama, target dan realisasi memungkinkan seseorang untuk memiliki tujuan yang jelas dan spesifik. Dengan memiliki tujuan yang jelas, seseorang dapat lebih fokus dan berorientasi pada mencapai tujuan tersebut. Kedua, target dan realisasi membantu dalam mengukur kemajuan dan kemunduran dalam mencapai tujuan. Dengan demikian, seseorang dapat mengetahui apakah ia sedang berada di jalur yang benar atau tidak, sehingga

dapat melakukan perubahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Berikut adalah target dan realisasi kinerja Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi Tahun 2018-2022:

**Tabel 1.2 Target dan Realisasi Kinerja Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi Tahun 2019-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi Pencapaian Target</b>
2019	Penyambungan sambung baru / SB & KSB	100	60,54
	Pengaduan pipa bocor dan air tidak mengalir	100	100
	Tunggakan dan pemutusan	100	75
	Pelaksanaan program	100	57,54
2020	Penyambungan sambung baru / SB & KSB	100	46,64
	Pengaduan pipa bocor dan air tidak mengalir	100	100
	Tunggakan dan pemutusan	100	70
	Pelaksanaan program	100	56,68
2021	Penyambungan sambung baru / SB & KSB	100	73,97
	Pengaduan pipa bocor dan air tidak mengalir	100	100
	Tunggakan dan pemutusan	100	76
	Pelaksanaan program	100	49,69
2022	Penyambungan sambung baru / SB & KSB	100	58,40
	Pengaduan pipa bocor dan air tidak mengalir	100	100
	Tunggakan dan pemutusan	100	71
	Pelaksanaan program	100	54,30
2023	Penyambungan sambung baru / SB & KSB	100	60,67
	Pengaduan pipa bocor dan air tidak mengalir	100	100
	Tunggakan dan pemutusan	100	73
	Pelaksanaan program	100	55,43

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi Tahun 2024.

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa kinerja Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dalam periode 2019-2023 menunjukkan variasi

dalam pencapaian target di berbagai kegiatan. Pada tahun 2019, target penyambungan sambung baru (SB) dan KSB adalah 100, namun realisasinya hanya mencapai 60,54. Pengaduan pipa bocor dan air tidak mengalir berhasil mencapai target 100%. Tunggakan dan pemutusan mencapai 75 dari target 100, dan pelaksanaan program hanya mencapai 57,54 dari target 100.

Pada tahun 2020, target penyambungan sambung baru (SB) dan KSB tetap 100, namun realisasinya menurun menjadi 46,64. Pengaduan pipa bocor dan air tidak mengalir tetap mencapai target 100%. Tunggakan dan pemutusan sedikit menurun menjadi 70 dari target 100, dan pelaksanaan program mencapai 56,68 dari target 100. Pada tahun 2021, terdapat peningkatan dalam realisasi penyambungan sambung baru (SB) dan KSB menjadi 73,97 dari target 100. Pengaduan pipa bocor dan air tidak mengalir tetap mencapai target 100%. Tunggakan dan pemutusan meningkat menjadi 76 dari target 100, namun pelaksanaan program menurun menjadi 49,69 dari target 100.

Pada tahun 2022, realisasi penyambungan sambung baru (SB) dan KSB kembali menurun menjadi 58,40 dari target 100. Pengaduan pipa bocor dan air tidak mengalir tetap mencapai target 100%. Tunggakan dan pemutusan sedikit menurun menjadi 71 dari target 100, dan pelaksanaan program meningkat menjadi 54,30 dari target 100. Pada tahun 2023, realisasi penyambungan sambung baru (SB) dan KSB sedikit meningkat menjadi 60,67 dari target 100. Pengaduan pipa bocor dan air tidak mengalir tetap mencapai target 100%. Tunggakan dan pemutusan meningkat menjadi 73 dari target 100, dan pelaksanaan program mencapai 55,43 dari target 100.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi berhasil mencapai target dalam hal pengaduan pipa bocor dan air tidak mengalir setiap tahunnya. Namun, terdapat fluktuasi dalam pencapaian target penyambungan sambung baru (SB) dan KSB, tunggakan dan pemutusan, serta pelaksanaan program. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa keberhasilan, masih terdapat area yang memerlukan perbaikan dan peningkatan kinerja untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

Masalah yang berkaitan dengan komunikasi yaitu kurangnya komunikasi yang baik antara sesama karyawan sehingga akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, terkadang berkomunikasi dengan nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain, sehingga muncullah kesalahpahaman tersebut sehingga para karyawan masih merasa kurang puas dengan kinerjanya. Komunikasi diantara para pegawai belum berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari jarang nya pegawai diajak berdiskusi, rapat-rapat, dan tidak adanya forum untuk menyampaikan keluhan pegawai.

**Tabel 1.3 Hasil Survey Awal tentang Motivasi Kerja Pegawai PERUMDA Air Tirta Mayang Kota Jambi**

No	Pernyataan	Jawaban		
		Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
1	Gaji yang diterima cukup memenuhi kebutuhan	8	2	10
2	Adanya jaminan rasa aman saat kerja	7	3	10
3	Kebutuhan akan hubungan social ditempat kerja	6	4	10
4	Kebutuhan akan pengakuan atas hasil kerja	5	5	10
5	Kebutuhan akan aktualisasi diri	6	4	10
Jumlah		32	18	50
Persentase		64%	36%	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2024.

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, dapat diketahui bahwa hasil survey awal



tentang motivasi kerja pegawai PERUMDA Air Tirta Mayang Kota Jambi menunjukkan beberapa temuan penting. Pertama, mayoritas pegawai (64%) merasa gaji yang diterima cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kedua, sebagian besar pegawai (70%) merasa ada jaminan rasa aman saat bekerja. Ketiga, kebutuhan akan hubungan sosial di tempat kerja dan pengakuan atas hasil kerja tampaknya kurang terpenuhi, dengan hanya 60% pegawai yang setuju dengan pernyataan tersebut. Terakhir, kebutuhan akan aktualisasi diri juga menjadi aspek yang kurang, dengan 60% pegawai menyatakan setuju. Secara keseluruhan, survey ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan dan gaji cukup mendapat perhatian, namun aspek sosial dan penghargaan perlu mendapat perhatian lebih untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Perumda Tirta Mayang (PDAM)”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikembangkan diatas, maka ditemukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Perkembangan jumlah pegawai tahun pada PERUMDA 2019-2023 air minum Tirta Mayang Kota Jambi cenderung fluktuatif menurun.
2. Target dan realisasi kinerja PERUMDA air minum Tirta Mayang Kota Jambi tahun 2019-2023 belum terealisasikan sepenuhnya.

3. Hasil survey awal tentang motivasi kerja pegawai PERUMDA air Tirta Mayang Kota Jambi mengindikasikan bahwa aspek keamanan dan gaji cukup mendapat perhatian, namun aspek sosial dan penghargaan perlu mendapat perhatian lebih untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang terdapat dalam latar belakang untuk dijadikan penelitian, maka penulis merumuskan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komunikasi organisasi, motivasi dan kepuasan kerja di Perumda Tirta Mayang?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja secara simultan di Perumda Tirta Mayang?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja secara parsial di Perumda Tirta Mayang?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi organisasi motivasi dan kepuasan kerja di Perumda Tirta Mayang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja secara simultan di Perumda Tirta Mayang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja secara parsial di Perumda Tirta Mayang.

## 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis harapkan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan pimpinan Perumda Tirta Mayang sehingga dapat memberikan informasi dan meningkatkan motivasi pegawai.

### 2. Manfaat Teoritis

Selain manfaat praktis yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis yaitu dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian pada masa yang akan datang.

### 3. Manfaat Akademis

Memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan serta tambahan pengalaman kepada penulis dalam penerapan sebagian kecil dari teori yang telah didapat ketika mengikuti perkuliahan dengan realita di lapangan tentang sumber daya manusia.