

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia dan teknologi saat ini merupakan elemen yang krusial dalam mencapai tujuan ataupun kesuksesan organisasi. Pemanfaatan yang maksimal dari sumber daya tersebut akan menghasilkan output yang berkualitas dan sesuai dengan target organisasi. Maka diperlukan dukungan dan kerjasama yang baik antara organisasi dan seluruh pegawainya. Setiap individu yang berkerja dalam organisasi memiliki hak atas kompensasi yang adil sebagai penghargaan atas kontribusi yang diberikan. Ketika pegawai merasa dihargai dan didukung oleh organisasi dengan lingkungan kerja yang sehat, mereka akan cenderung lebih termotivasi untuk bekerja secara optimal, yang pada akhirnya kinerja meningkat dan mendorong keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Hal ini yang terjadi di Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi ialah Badan Usaha milik Pemerintah Kota Sukabumi. Perumdam bertugas menyediakan air bersih bagi masyarakat. Dengan 19.063 Sambungan Langganan (SL), Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi termasuk dalam kategori pelanggan tipe B. Kegiatan Perumdam mencakup pengelolaan sumber air untuk menghasilkan air bersih dan menyalurkannya kepada pelanggan; pembangunan jaringan distribusi dan transmisi untuk mengoptimalkan penyaluran air bersih kepada penduduk di wilayah kerjanya; dan pemeliharaan dan pemeliharaan jaringan distribusi dan transmisi untuk mengurangi kebocoran dan kehilangan air. Perusahaan Umum

Daerah Air Minum (Perumdram) Tirta Bumi Wibawa sangat membutuhkan performa yang sangat baik dalam menjalankan tugasnya.

Dalam beberapa tahun terakhir, akses terhadap sumber air minum bersih dan layak di Provinsi Jawa Barat menjadi fokus utama bagi pemerintah daerah. Peningkatan persentase rumah tangga yang memiliki akses terhadap air minum layak di berbagai kabupaten/kota merupakan prioritas, mengingat pentingnya air bersih untuk kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai target ini, diperlukan upaya kolaboratif yang kuat antara pemerintah daerah, penyedia layanan air, serta partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan sumber air. Berikut tabel yang memperlihatkan hasil persentase air di rumah tangga di Provinsi Jawa Barat tahun 2021.

Tabel 1. 1 Persentase Pemakaian Sumber Air Minum di Rumah Tangga di Provinsi Jawa Barat Tahun 2021

No	Kota	Sumber air minum bersih	Sumber air minum layak
1	Kota Bekasi	95,66	100
2	Kota Cirebon	95,99	99,34
3	Kota Bandung	93,85	99,51
4	Kota Cimahi	92,34	97,93
5	Kota Bogor	86,1	98,14
6	Kota Banjar	84,49	97,21
7	Kota Depok	80,82	99,52
8	Kota Sukabumi	81,12	98,37
9	Kota Tasikmalaya	75,84	99,4

Sumber: <https://sukabumikota.bps.go.id/>

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2021 Kota Sukabumi berada pada tingkat kedelapan dengan persentase penggunaan sumber air minum bersih sebesar 81,12% dan sumber air minum layak sebesar 98,37%. Hal ini menunjukkan bahwa

Siti Nazira, 2024

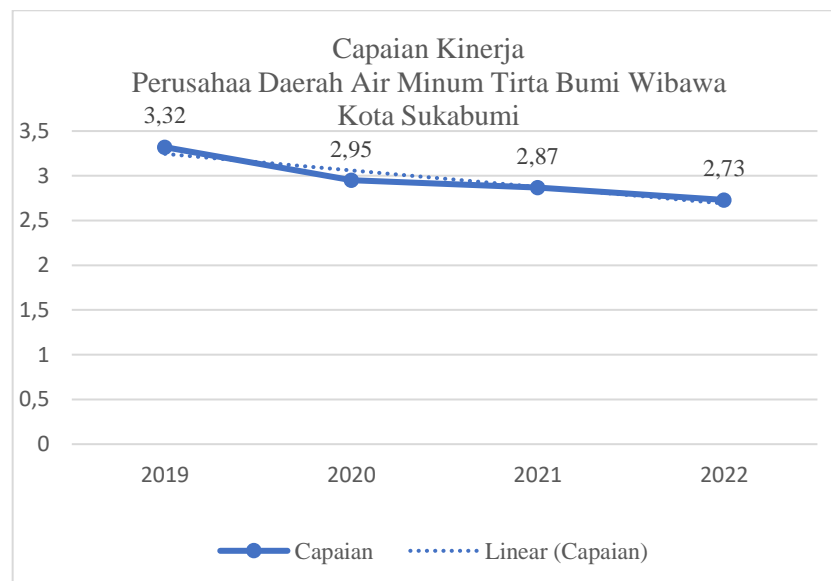
PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA BUMI WIBAWA KOTA SUKABUMI)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

hampir semua rumah tangga telah mengakses air yang memenuhi syarat layak untuk konsumsi.

Berdasarkan hasil data tersebut meskipun Kota Sukabumi berada di peringkat kedelapan untuk sumber air bersih, persentase air minum layaknya mendekati 100%, menandakan bahwa upaya penyediaan air layak di kota ini sudah cukup optimal. Kota sukabumi masih perlu adanya peningkatan lebih lanjut agar melampaui kota-kota dengan peringkat yang lebih tinggi. Perbaikan ini bisa menjadi target utama untuk memperbaiki capaian kinerja Perumdam yang nanti akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Sukabumi secara keseluruhan. Dapat dilihat dengan capaian kinerja organisasi dibawah ini:

Gambar 1. 1 Capaian Kinerja Organisasi



Sumber: Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi Tahun 2019-2022

Pada gambar 1.1 dapat dilihat bahwa capaian kinerja organisasi selama empat tahun terakhir yakni dari tahun 2019 sampai dengan 2022 mengalami

penurunan setiap tahunnya, Pada tahun 2019 nilai kinerja karyawan sebesar 3,32,

Siti Nazira, 2024
PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI PERSEPSIONAL PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA
BUMI WIBAWA KOTA SUKABUMI)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tahun 2020 sebesar 3,95, dan tahun 2021 memiliki nilai 2,87 sedangkan pada tahun 2022 nilai mengalami penurunan kembali dengan nilai 2,73.

Pengukuran kinerja tersebut dilakukan untuk menilai keberhasilan penilaian kinerja berdasarkan indikator Kementerian PUPR yang dilihat dari aspek keuangan, pelayanan, operasi, dan SDM. Adanya penurunan yang dialami disebabkan oleh keempat aspek tersebut yang belum mencapai target karena adanya penurunan pelanggan, penurunan pengujian kualitas air, kurang memanfaatkan kapasitas produksi dan menurunnya rasio pegawai terhadap pelanggan. Data penyaluran air bersih berdasarkan kecamatan di Kota Sukabumi sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Penyaluran Air Bersih Berdasarkan Kecamatan Tahun 2019

No	Kecamatan	Jumlah Pelanggan	Volume Air Bersih
1	Gunung Puyuh	3072	509.171
2	Cikole	2749	572.304
3	Citamiang	2184	183.616
4	Warudoyong	1582	260.222
5	Cibeureum	1466	225.926
6	Baros	622	65.630
7	Lembursitu	447	95.969
Kota Sukabumi		12122	1.915.838

Sumber: <https://sukabumikota.bps.go.id/>

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada tahun 2019, Kecamatan Lembursitu memiliki jumlah pelanggan terendah dibandingkan kecamatan lainnya di Kota Sukabumi, yaitu sebanyak 447 tetapi untuk volume air bersih yang disalurkan masih cukup baik dengan nilai sebesar 95.969. Capaian ini menunjukkan bahwa distribusi air bersih di Lembursitu masih sangat terbatas jika dibandingkan dengan kecamatan lain seperti Gunung Puyuh yang memiliki 3.072 pelanggan dan volume air sebesar 509.171. Penurunan jumlah pelanggan di Kecamatan

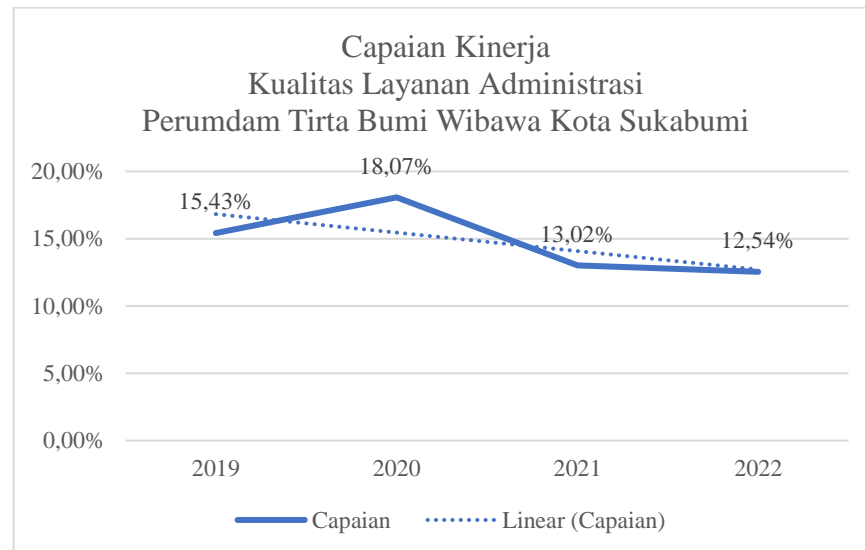
Siti Nazira, 2024

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA BUMI WIBAWA KOTA SUKABUMI)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lembursitu ini dapat menjadi salah satu indikator penting dalam pengukuran kinerja distribusi air bersih. Selain itu, terdapat gambar data capaian kinerja dalam hal kualitas layanan administrasi sebagai berikut:

Gambar 1. 2 Capaian Kinerja Kualitas Layanan Administrasi Kinerja



Sumber: Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi Tahun 2019-2022

Pada gambar 1.2 terdapat penurunan capaian kinerja dalam kualitas layanan administrasi Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota. Pada tahun 2019 mencapai 15,43%, dan tahun 2020 merupakan titik yang paling tinggi mencapai 18,07%. Pada tahun 2021 mengalami penurunan kembali mencapai 13,02%, dan tahun 2022 mencapai 12,54% besar penurunannya. Pengukuran capaian kinerja ini dilihat untuk menilai keberhasilan pelaksanaan corporate plan dan SOP yang telah ditetapkan. Adanya penurunan dikarenakan kurang efektifnya peran pimpinan untuk monitoring pelaksanaan corporate plan dan pelaksanaan SOP sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Siti Nazira, 2024

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA BUMI WIBAWA KOTA SUKABUMI)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan wawancara pada salah satu karyawan di perusahaan tersebut ditemukan memang hasil kinerja karyawan dapat dikatakan kurang maksimal atau masih jauh dari harapan yang telah ditetapkan. Apabila kinerja karyawan dalam suatu perusahaan tidak ditata dengan baik maka akan dapat menjadi salah satu penghambat aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara mutu dan kuantitas yang diraih oleh seorang pekerja dalam menjalankan tugas yang diberikannya (Mangkunegara A. P., 2022). Oleh sebab itu, setiap individu harus bekerja dengan baik serta menjaga kinerjanya agar organisasi bisa bertambah. Pada dasarnya sebuah organisasi memerlukan sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya. Artinya, performa akan meraih puncaknya ketika budaya organisasi yang menyokong pengembangan serta kesejahteraan pekerja dipadukan dengan mutu kehidupan kerja yang memastikan pekerja merasa termotivasi, bahagia, serta diberi kesempatan untuk mengembangkan keterampilan serta kemampuannya secara efektif.

Menurut (Robbins & Judge, 2017) budaya organisasi ialah sebuah kumpulan nilai-nilai, norma, keyakinan, serta praktik yang ada dalam sebuah organisasi yang mana menjadi sebuah tahapan oleh anggota organisasi menjadi pembeda dari organisasi lainnya. Secara tak sadar, setiap individu dalam organisasi mempelajari budaya yang berlaku dalam organisasinya.

Dengan demikian, budaya organisasi disosialisasikan serta ditanamkan pada anggota organisasi (Sutrisno, 2019). Dengan menghasilkan budaya organisasi yang positif serta menyokong, bisa berkontribusi positif pada *quality of work life*.

Siti Nazira, 2024

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA BUMI WIBAWA KOTA SUKABUMI)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Quality of work bisa diartikan menjadi sejauh mana anggota organisasi bisa memenuhi kebutuhan penting sumber daya manusia lewat pengalaman mereka dalam organisasi serta merasa puas dalam pekerjaan mereka. Menurut (Inda, 2013). Apabila badan usaha berhasil menghasilkan serta mempertahankan mutu kehidupan kerja yang memuaskan, persoalan berikut akan membantu memperkuat komitmen pekerja pada badan usaha serta mempertahankan minat mereka untuk terus bekerja di sana.

Untuk mendukung penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai Budaya Organisasi dan *Quality of Work Life* terhadap Kinerja karyawan. Salah satunya penelitian oleh (Suprayogi, Apriyanti, Bahar, & Casilam, 2022) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan *Quality of Work Life* (QWL) Terhadap Kinerja Pegawai Pondok Pesantren Hidayatullah Depok” menyatakan hasilnya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara budaya organisasi dan juga *quality of work life* dengan kinerja pegawai. Didukung juga oleh (Rosvit, Setyowati, & Fanani, 2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan” menyatakan secara parsial variabel budaya organisasi, berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Terakhir, menurut (Alfani M. H., 2018) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru” menyatakan *quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berbeda dengan peneliti sebelumnya, menurut (Perbriansyah & Udjang, 2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Budaya Organisasi dan

Siti Nazira, 2024

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA BUMI WIBAWA KOTA SUKABUMI)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Trini Karya Yogyakarta” hasilnya menyatakan budaya organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan peneliti sebelumnya (Hafizh & Hariastuti, 2021) dengan judul “Pengaruh *Quality of Work Life* dan *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus : CV. XYZ)” menyebutkan bahwa *quality of work life* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat adanya gap penelitian dalam memahami inkonsistensi hubungan antara budaya organisasi dan quality of work life terhadap kinerja. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mempelajari, menganalisa dan mengevaluasi lebih lanjut mengenai “**Pengaruh Budaya Organisasi dan *Quality of Work Life (QWL)* terhadap Kinerja Karyawan Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran persepsional Budaya Organisasi, *Quality of Work Life* dan Kinerja Karyawan di Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsional dari Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsional dari *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Karyawan di Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi?

Siti Nazira, 2024

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA BUMI WIBAWA KOTA SUKABUMI)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4. Apakah terdapat pengaruh persepsional dari Budaya Organisasi dan *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Karyawan di Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran persepsional Budaya Organisasi, *Quality of Work Life* dan Kinerja Karyawan di Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsional Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsional *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Karyawan di Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi
4. Untuk menganalisis persepsional Budaya Organisasi dan *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan pada di Perumdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat teoritis

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ialah dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu manajemen khususnya bidang Manajemen

Siti Nazira, 2024

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA BUMI WIBAWA KOTA SUKABUMI)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber Daya Manusia. Terutama dalam memperluas pemahaman konsep budaya organisasi dan *quality of work life* terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bermanfaat dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam umpan balik mengenai budaya organisasi dan *quality of work life* dalam mengatasi kinerja karyawan, sehingga dapat dijadikan landasan bagi perusahaan tentang cara mengatasi permasalahan kinerja karyawan agar mencapai tujuan organisasi yaitu Perumdum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi.