

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum adalah perusahaan (badan usaha) milik daerah yang bergerak dalam bidang pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air kotor di daerah. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk area kota Bandung berlokasi di Jl Badak Singa no.10. Sejarah pendirian PDAM Kota Bandung dimulai sejak zaman penjajahan Belanda di Indonesia. Perusahaan ini memiliki pegawai cukup banyak sehingga data-data pegawai tersebut harus terorganisir dengan baik, terutama dalam bidang absensi karyawan.

Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam suatu perusahaan baik maupun instansi pemerintahan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya atau berhasilnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Oleh karena itu, dengan manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Demikian juga halnya dengan organisasi pemerintah, dimana adanya peraturan tentang otonomi daerah, kewenangan pemerintah pusat makin berkurang, sehingga pelimpahan kekuasaan ke pemerintah daerah lebih banyak. Hal itu tentunya membawa konsekuensi bahwa dibutuhkan sumber daya manusia yang lebih berkualitas untuk bisa mengerjakan tugas dan tanggung jawab dengan baik.

Setiap perusahaan baik swasta maupun instansi pemerintah pasti memiliki banyak masalah-masalah yang sering terjadi di dalam perusahaannya. Salah satu

permasalahan yang sering terjadi di PDAM adalah pencapaian kinerja PDAM mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir. Penurunan tingkat kinerja dalam suatu perusahaan ini disebabkan beberapa faktor yang mempengaruhinya, salah satunya menurunnya tingkat motivasi kerja pegawai. Adapun beberapa data yang mengidentifikasi rendahnya kinerja PDAM Kota Bandung dapat terlihat pada gambar grafik berikut :

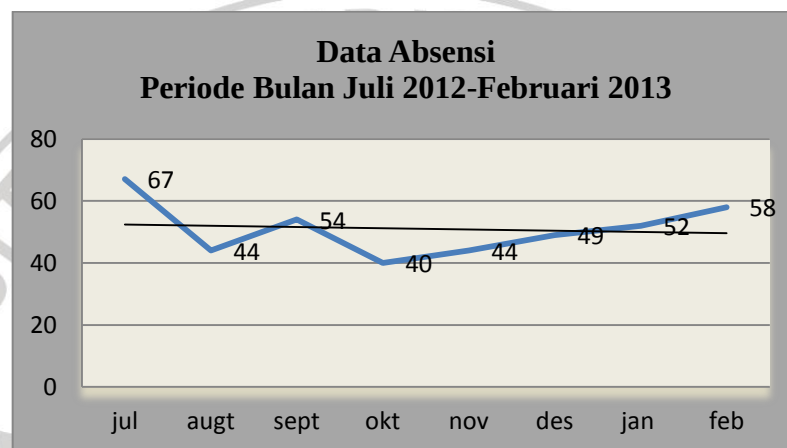


Gambar 1.1.
Grafik Laporan Pencapaian Kinerja PDAM Kota Bandung
Sumber : [www. .formasnews.com](http://www.formasnews.com) (Rabu, 08 August 2012 10:46)

Pada grafik 1.1. diatas dapat terlihat bahwa persentase kinerja PDAM Kota Bandung memang menurun dalam tiga tahun terakhir yakni, pada tahun 2011 presentase pencapaian kinerja PDAM mengalami penurunan sebesar 37,1% dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2010 sebesar 37,89%, namun angka ini masih jauh di atas batas toleran yaitu 20%, ". Adapun faktor penyebabnya adalah kurangnya pelayanan publik, kurangnya inefisiensi pengelolaan SPAM sehingga pengeluaran biaya yang tinggi berupa biaya energi, baik listrik maupun BBM

yang dapat mencapai 20%-30% dari total biaya operasional PDAM, kurangnya disiplin dan semangat kerja pegawai.

Adapun daftar kehadiran atau absensi karyawan Bagian Meter dan Penjaringan di PDAM Kota Bandung dibawah berikut ini :



Gambar 1.2
Grafik Data Ketidakhadiran Pegawai Bagian Meter & PJ
PDAM Kota Bandung
Sumber : Data Diolah Dari Data Laporan Perdivisi PDAM Kota Bandung

Pada grafik 1.2 diatas terlihat masih rendahnya tingkat pegawai di bagian Meter dan Penjaringan. Pada bulan Februari absensi ketidakhadiran pegawai mengalami peningkatan sebesar 77% dari bulan sebelumnya.

Selain itu adapun masalah yang sering terjadi di PDAM Kota Bandung yaitu masih banyak warga mengeluhkan tentang pelayanan PDAM yang dinilai belum maksimal. Beberapa fenomena yang terjadi pada PDAM saat ini yaitu:

1. Sebanyak tiga puluh ribu pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung mengalami gangguan pasokan air bersih. Hal itu terjadi akibat adanya penurunan debit air baku dari situ cileunca ke pengolahan air PDAM

Badaksinga. Beberapa warga yang mengalami gangguan air PDAM tersebut hampir merata di beberapa lokasi wilayah Bandung Timur, wilayah Bandung Barat dan wilayah Bandung Tengah-Selatan. Menurut Pian, pasokan air PDAM terganggu karena debit air yang masuk ke pengolahan Badaksinga, bersumber dari sungai Cisangkuy tidak stabil (berfluktuasi). Akibatnya mengganggu pendistribusian aliran air kepada sebagian pelanggan. Untuk mengantisipasi hal tersebut, langkah yang dilakukan oleh PDAM yakni dengan cara melakukan pengaturan dan penjadwalan aliran air kepada pelanggan **(Sumber : Pikiran Rakyat, Minggu, 25 Nov, 2012 11:06:17 PM)**

2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung belum bisa melayani seluruh pelanggannya dengan baik. Saat ini, ada 151 ribu pelanggan yang berharap bisa menikmati layanan dengan maksimal. "Keluhan pelanggan setiap harinya ada 20 orang. **(Tribun Jabar: Rabu, 7 November 2012 20:56 WIB)**

Selain masalah tersebut peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Asep Gunawan, S.E (Kepala Bagian Hukum dan SDM) pada tanggal 15 Oktober 2012, adapun faktor negatif yang dapat membuat rendahnya kinerja karyawan, yaitu kurangnya motivasi kerja yang tinggi, adanya masalah lingkungan sekitar, kurangnya disiplin kerja, situasi pribadi, tidak menepati tenggat waktu tugas, tidak mengikuti standar yang ditetapkan, tidak mematuhi peraturan dan lain-lain. Kinerja karyawan PDAM Kota Bandung ini dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efisien dan efektif serta melakukan peran dan fungsinya dan juga

dapat hubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan. Suasana kerja atau lingkungan yang kurang kondusif, kurangnya tingkat, kurangnya semangat kerja karyawan, kurang perhatian atasan, tidak adanya penghargaan prestasi kerja, atau tidak adanya komunikasi yang baik dapat memberikan pengaruh yang buruk terhadap kinerja karyawan. Jadi tercapainya tingkat kinerja kerja yang tinggi tidak semata-mata disebabkan oleh gaji yang tinggi, pemberian bonus akhir tahun, dan fasilitas kerja yang cukup, akan tetapi dapat pula oleh hal-hal lain yang bisa menambah semangat atau gairah kerja.

Sasaran pemerintah daerah untuk menciptakan layanan public dalam penyediaan air minum tidak akan mungkin dapat dicapai tanpa adanya *motivasi* yang tinggi dari para petugas PDAM untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.. Motivasi petugas yang tinggi untuk mencapai tujuan suatu organisasi itulah yang merupakan esensi dari sarana pelayanan. Oleh karena itu memotivasi pengelola PDAM adalah salah satu kegiatan terpenting bagi pimpinan sebuah organisasi semisal PDAM Kota Bandung. Dalam melaksanakan pekerjaannya para pegawai diharapkan untuk mencapai hasil kerja yang berkualitas dan dapat mengembangkan tanggung jawabnya di dalam organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat bekerja dengan optimal bila didukung oleh adanya semangat kerja sehingga kinerja pegawai dapat dicapai dengan optimal..

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti akan melakukan penelitian pada variabel x mengenai motivasi kerja dan variabel y mengenai kinerja. Dalam permasalahan tersebut dapat diketahui bahwa kinerja pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung tidak maksimal karena belum mencapai target yang

diharapkan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat meningkatkan kinerja pegawainya dengan mengacu pada meningkatkan semangat kerja para pegawainya sehingga timbul gairah yang tinggi dan dapat melaksanakan tugas dengan baik serta memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi pula dan segala kegiatan organisasi dalam suatu perusahaan dapat tercapai dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaannya. Dari pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTAWENING KOTA BANDUNG”. (Studi Kasus Pada Bagian Meter dan Penjaringan)**

1.2. Identifikasi Masalah

Setiap perusahaan tentu ingin memiliki tujuan yang dicapai dan dapat berhasil secara optimal. Apabila kinerja rendah maka akan menghambat tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Oleh karena itu, kinerja karyawan sangat berperan penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Hal ini dapat dilihat dari masalah-masalah yang berkaitan dengan kinerja yaitu kurangnya semangat kerja yang tinggi sehingga banyak pegawai yang malas untuk bekerja, kurangnya kemauan untuk dapat mengembangkan potensi diri sehingga menghambat pengembangan perusahaan, kurangnya integritas diri sehingga menutup peluang untuk lebih memajukan perusahaan dan kurangnya pelayanan yang prima terhadap pelanggan sehingga mengurangi nilai positif perusahaan di mata publik.

Oleh karena itu, perusahaan atau instansi tidak hanya mengharapkan pegawai hanya menjalankan suatu tugas berdasarkan keterpaksaan tetapi setiap pegawai harus memiliki dasar motivasi dari dalam diri masing masing tanpa adanya tekanan dari pihak atasan yang hal tersebut akan menumbuhkan keinginan untuk dapat mengembangkan potensi diri dan memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan perusahaan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat motivasi kerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung Bagian Meter dan Penjaringan?
2. Bagaimana gambaran tingkat kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung Bagian Meter dan Penjaringan?
3. Seberapa besar pengaruh tingkat motivasi kerja terhadap tingkat kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung Bagian Meter dan Penjaringan?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang telah dikemukakan, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk memberikan gambaran motivasi kerja di PDAM Kota Bandung Bagian Meter dan Penjaringan.

2. Untuk memberikan gambaran kinerja pegawai di PDAM Kota Bandung Bagian Meter dan Penjaringan.
3. Untuk mengetahui tingkat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di PDAM Kota Bandung Bagian Meter dan Penjaringan..

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

- Bagi pengembang ilmu dapat memperluas kajian dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia secara umum dan juga secara khusus yang berkaitan dengan hubungan antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.
- Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan menjadi dasar bagi peneliti lainnya yang tertarik dengan permasalahan yang sama.

2. Kegunaan praktis

Dari hasil penelitian yang ada diharapkan dapat berguna bagi setiap perusahaan akan tetapi dalam pembahasan karya ilmiah ini lebih dikhususkan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung. Peneliti berharap dapat memberikan informasi atau acuan dan sekaligus memberikan rangsangan dalam melaksanakan penelitian bagi perusahaan, agar dapat mengambil keputusan guna memecahkan masalah di masa yang akan datang terutama dalam usaha meningkatkan kinerja pegawai.