

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan yang berkualitas adalah sebuah perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik dan berkualitas. Agar sebuah perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, maka perusahaan harus memberikan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan oleh karyawan, sehingga karyawan memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja. Salah satu faktor yang membuat karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi adalah imbalan/kompensasi yang diberikan oleh perusahaan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan air minum dan air kotor, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Tugas pokok dari Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung adalah bergerak dalam bidang pengelolaan air bersih dan melayani sarana pembuangan air kotor (domestik) baik secara langsung maupun tidak langsung untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Sumber dana terbesar PDAM berasal dari pelanggan. Semakin banyak jumlah pelanggan yang membayar rekening tagihan airnya, maka semakin besar pula jumlah dana yang masuk ke kas PDAM.

Pencatatan pemakaian jumlah air setiap bulannya dilakukan oleh pegawai pencatat meter. Pegawai pencatat meter adalah seksi dari bagian hubungan langganan. Bagian ini dibawahahi oleh direktur umum. Tugas mereka adalah menerima dan memeriksa daftar alamat langganan sebagai bahan pencatatan meter air di rumah pelanggan, melaksanakan pencatatan pemakaian meter air di lapangan serta mengadakan pengecekan dan penyelidikan terhadap sebab-sebab terjadinya penurunan atau kenaikan pemakaian air langganan tertentu.

Pegawai Pencatat Meter mempunyai tugas :

1. Membantu Kepala Bagian Hubungan Langganan dalam bidang Pencatatan meter.
2. Membantu dan mencatat Stand Meter Air Pelanggan/Masyarakat.
3. Memberikan penerangan dan penjelasan kepada pelanggan atau Masyarakat tentang kemungkinan salah atau benarnya dilakukan Pencatatan Meter sesuai dengan waktu yang ditetapkan/direncanakan.
4. Meneliti syarat-syarat administratif sesuai dengan Pencatatan Meter, sesuai dengan syarat dan prosedur yang ditetapkan.
5. Memberitahukan kepada langganan tentang penyelesaian pembayaran sehubungan dengan pencatatan meter.
6. Mengadakan pengecekan setempat untuk memastikan kebenaran pencatatan meter yang di kenakan kepada langganan yang bersangkutan.
7. Mengontrol dan mengatur serta mengkoordinir petugas lapangan/pencatat Stand Meter Air secara berkala dengan dibawah pengawas Daerah masing-masing.

8. Mengontrol dan mencatat serta membersihkan meter air langganan setiap bulannya .
9. Memberikan laporan dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Hubungan langganan.
10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Langgan.

Target yang diharapkan dari perusahaan untuk setiap pegawai pencatat meter adalah bahwa mereka secara optimal mampu mencatat atau mengecek data alamat dengan benar sejumlah 2000 data alamat pelanggan untuk setiap bulannya yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam pelaksanaan pekerjaan, mereka bekerja selama 20 hari setiap bulannya dan mereka harus mencatat kurang lebih 100 alamat pelanggan setiap harinya. Mereka juga bekerja dalam tiap kelompok yang telah dibagi menurut sistem kerja yang telah berlaku. Dari setiap kelompok ini diangkat salah satu dari mereka untuk dijadikan pengawas karena pengalamannya dalam bidang pekerjaan.

Dalam melaksanakan tugasnya, para pegawai pencatat meter ini dilengkapi dengan lembar data pencatat meter atau yang disingkat sebagai DPM. Pada data pencatatan meter ini terjadi ketidakteraturan data yang pada waktu itu penggunaannya berdasarkan sistem distrik atau sistem blok. Maksudnya adalah adanya data alamat pelanggan yang bercampur antar satu kecamatan dengan kecamatan yang lain pada satu distrik atau blok sehingga berpengaruh juga terhadap cara kerja pegawai pencatat meter. Mereka akan menjadi

lamban dalam bekerja karena harus mencari alamat pelanggan yang sebenarnya. Dalam melaksanakan tugasnya di lapangan, para pegawai pencatat meter harus menghadapi hambatan dalam membaca dan mencatat angka meteran akibat gangguan teknis seperti misalnya meteran pelanggan yang buram sehingga tidak terbaca atau meteran pelanggan yang mati, meteran yang tidak ada, meteran yang dicuri, rumah pelanggan yang dikunci, rumah pelanggan yang jauh sehingga alamatnya tidak dapat ditemukan, dan sebagainya. Untuk menghadapi masalah tersebut, pegawai melaporkan kepada atasan mengenai masalah-masalah yang terjadi di lapangan.

Rekening tagihan air dibuat berdasarkan pemakaian air yang digunakan oleh pelanggan setiap bulan. Jika pemakaian air ini dicatat dengan benar, jumlah tagihan tidak akan menimbulkan keraguan bagi pelanggan. Namun sebaliknya, jika pencatatan pemakaian air tidak dilakukan dengan benar bahkan sama sekali tidak tercatat, maka secara otomatis jumlah tagihannya tidak akan sesuai dengan yang diharapkan. Jika pemakaian air yang digunakan oleh pelanggan sedikit dan yang tercatat oleh pegawai ternyata banyak maka pihak pelanggan akan mengeluh. Ada beberapa pengaduan dari pelanggan kepada pihak perusahaan, diantaranya :

- Pemakaian air. Dengan alasan : golongan tarif, tidak ada air, bocoran (pipa pensil/pipa dinas), meteran air (mati, kotor, hilang, segel putus, kaca pecah, dsb), tidak ada penagihan, tidak ada pencatatan meter.
- Tunggakan rekening
- Pasangan baru/ pembukaan kembali/ pindah dinas.

- Pembuangan air kotor.
- Kualitas air.

Hal inilah yang akan menimbulkan reaksi negatif dari pelanggan. Sebaliknya, jika pemakaian air yang digunakan oleh pelanggan banyak dan yang tercatat oleh pegawai ternyata sedikit maka perusahaan akan mengalami kerugian karena target pemasukan setiap bulan tidak tercapai.

Untuk itu, pihak perusahaan melakukan usaha-usaha untuk mengatasi hal-hal tersebut. Upaya-upaya tersebut diantaranya melalui pembaharuan data pencatat meter berdasarkan sistem wilayah dengan menggunakan sistem komputer. Hal ini untuk mempermudah pegawai dalam mencari alamat pelanggan, sehingga para pegawai pencatat meter diharapkan mampu mencatat meteran pelanggan dengan benar di setiap wilayahnya. Selain itu, pihak perusahaan juga mengganti meteran yang mati dengan meteran yang baru, sehingga para pegawai pencatat meter dapat mencatat meteran pelanggan dengan mudah.

Pihak perusahaan juga memberikan kompensasi kepada setiap pegawai pencatat meter tersebut, salah satunya yaitu uang insentif. Uang insentif ini diberikan kepada pegawai bila pegawai mampu melebihi target yang telah ditentukan yaitu melebihi 2000 pelanggan setiap bulannya. Bila pegawai dapat mencatat data alamat melebihi ketentuan tersebut, maka jumlah kelebihan data alamat tersebut dikali Rp. 750. Uang yang diperoleh pegawai disebut juga uang prestasi dan langsung dimasukkan ke dalam gaji pokok mereka. Hal tersebut belum termasuk kesalahan pegawai dalam mencatat data meteran.

Jika ternyata pegawai dapat melebihi ketentuan yang telah ditetapkan, tetapi terdapat juga kesalahan dalam mencatat, maka perhitungannya adalah kelebihan mencatat data alamat dikali dengan Rp. 750 dikurangi dengan jumlah data alamat yang salah dikali dengan Rp. 5000.

Selain itu, perusahaan membelikan kendaraan motor untuk setiap pegawai pencatat meter, dan setiap pegawai mencicil kendaraan kepada perusahaan tanpa bunga. Perusahaan tidak memberikan kompensasi transportasi kepada pegawai dengan cuma-cuma, tetapi perusahaan hanya membelikan kendaraan motor untuk pegawai dengan uang tunai, lalu pegawai mencicil motor kepada perusahaan tanpa bunga. Seharusnya perusahaan memberikan transportasi kepada setiap pegawai pencatat meter tanpa harus mencicil transportasi tersebut kepada perusahaan, karena pegawai pencatat meter sangat membutuhkan kendaraan untuk mencatat angka meteran ke setiap rumah pelanggan. Dengan pemberian kompensasi transportasi kepada setiap pegawai, maka kompensasi ini akan memotivasi karyawan untuk giat bekerja dalam mencatat data meteran sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Namun, dengan cicilan transportasi yang harus dibayar oleh setiap pegawai, akan menjadi beban setiap pegawai karena harus membayar cicilan. Karena pembayaran setiap pegawai bukan hanya untuk cicilan kendaraan motor saja, tetapi masih banyak pembayaran-pembayaran lain yang harus dilunasi oleh pegawai. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak PDAM bagian Hubungan Langganan bahwa sebagian karyawan yang merasa gajinya tidak cukup untuk membiayai hidup karena harus membayar berbagai

macam tagihan, apalagi pegawai yang harus membiayai istri dan beberapa anaknya.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak perusahaan dalam mengatasi berbagai hal tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kepada pegawai pencatat meter masih ada beberapa dari mereka yang kurang menunjukkan pencapaian hasil kerja yang optimal, masih ada beberapa pegawai yang belum mampu mencapai target yang diharapkan. Ada pegawai yang terlihat kurang bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasil survey menunjukkan bahwa pada saat setelah apel pagi, seharusnya para pegawai mengambil data pencatat meter masing-masing kemudian langsung pergi ke lapangan, namun ada beberapa pegawai yang masih tinggal di kantor. Bila hal ini terus terjadi, maka target yang seharusnya diperoleh 100 pelanggan dalam sehari atau 2000 pelanggan dalam sebulan tidak dapat tercapai. Kebanyakan dari mereka juga melakukan kesalahan dan kurang teliti dalam mencatat angka meteran. Hal ini dapat diketahui dari adanya keluhan yang diajukan oleh pelanggan PDAM kepada bagian hubungan langganan. Salah satu bentuk keluhan dari pelanggan diantaranya adalah mereka mempertanyakan kesesuaian angka meteran dengan tagihan yang mereka terima setiap bulannya dan hal ini terjadi jika para pelanggan menerima tagihan dalam jumlah yang banyak sedangkan pemakaian air yang digunakannya sedikit.

Pegawai yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan mengambil data ke lapangan dengan mendatangi setiap pelanggan untuk memperoleh data pemakaian air, selain itu pegawai akan berusaha bekerja sebaik mungkin untuk

mencapai target yang telah ditentukan. Bila pegawai semangat dan giat dalam bekerja, maka pegawai akan memiliki kemungkinan mencapai target yang diharapkan. Bila target yang diharapkan tercapai, maka pegawai akan memperoleh kompensasi dari perusahaan sebagai imbalan jasa karena pegawai mampu mencapai target yang telah ditentukan. Sebaliknya, pegawai yang memiliki motivasi kerja rendah akan mengulur-ulur waktu dalam bekerja, santai saat bekerja, atau bermalas-malasan saat mengambil data ke lapangan atau malas untuk mendatangi setiap pelanggan. Bila pegawai melakukan hal seperti ini, maka pegawai tidak akan mencapai target yang telah ditentukan, dengan demikian pegawai tidak akan memperoleh kompensasi dari perusahaan.

Masalah kompensasi bukan hanya penting karena merupakan dorongan utama seseorang menjadi karyawan, tetapi masalah kompensasi ini penting juga karena kompensasi yang diberikan ini besar pengaruhnya terhadap semangat dan kegairahan kerja para karyawannya. Sistem kompensasi dalam perusahaan dapat dijadikan satu alat untuk memotivasi para pegawai agar senantiasa menampilkan prestasi kerja yang optimal serta mempertahankan pegawai yang mempunyai kompetensi dalam bidang pekerjaannya.

Kompensasi merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka pada organisasi (Henry Simamora, 2004:442). Jika dikelola dengan baik, kompensasi membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dan memperoleh, memelihara, dan menjaga karyawan dengan baik.

Sebaliknya, tanpa kompensasi yang cukup, karyawan yang ada sangat mungkin untuk meninggalkan perusahaan.

Selain itu, kompensasi meliputi bentuk pembayaran tunai langsung, pembayaran tidak langsung dalam bentuk manfaat karyawan, dan insentif untuk memotivasi karyawan agar bekerja keras dan juga seharusnya cerdas untuk mencapai produktivitas yang semakin tinggi.

Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sedangkan motivasi kerja adalah sesuatu yang dapat menimbulkan semangat atau dorongan kerja.

Motivasi yang dimiliki oleh seorang pegawai tergantung dari motif-motif yang ada dalam diri mereka. Ada orang yang termotivasi karena gaji yang diberikan oleh perusahaan sangat tinggi, sarana dan prasarana yang lengkap, berbagai tunjangan kesehatan dan keselamatan kerja, atau ada juga yang termotivasi karena ia mampu menyelesaikan tugas tanpa adanya hambatan-hambatan yang dihadapinya selama bekerja.

Pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai pencatat meter adalah mengecek dan mencatat meteran dengan benar serta mampu mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu 2000 pelanggan tiap bulannya. Pegawai pencatat meter yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan melakukan pekerjaannya dengan baik, yaitu semangat dalam bekerja dengan pergi ke lapangan mendatangi setiap pelanggan untuk mencatat angka pemakaian air pelanggan dengan benar serta mampu mencapai target yang telah ditentukan

oleh perusahaan. Bila pegawai pencatat meter mampu mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka pegawai akan memperoleh kompensasi dari perusahaan.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas peneliti ingin mengetahui bagaimana hubungan kompensasi dengan motivasi kerja pada pegawai pencatat meter bagian Hubungan Langganan di PDAM Kota Bandung.

B. Pertanyaan Penelitian

Dalam penelitian ini, timbul pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum kompensasi pada Pegawai Pencatat Meter Bagian Hubungan Langganan PDAM Kota Bandung ?
2. Bagaimana gambaran umum motivasi kerja pada Pegawai Pencatat Meter Bagian Hubungan Langganan PDAM Kota Bandung?
3. Seberapa besar hubungan kompensasi dengan motivasi kerja pada Pegawai Pencatat Meter Bagian Hubungan Langganan PDAM Kota Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran umum kompensasi pada Pegawai Pencatat Meter Bagian Hubungan Langganan PDAM Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran umum motivasi kerja pada Pegawai Pencatat Meter Bagian Hubungan Langganan PDAM Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui hubungan kompensasi dengan motivasi kerja pada Pegawai Pencatat Meter Bagian Hubungan Langgan PDAM Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak perusahaan maupun bagi pihak pegawai khususnya pegawai pencatat meter. Adapun kegunaan bagi pihak perusahaan adalah untuk mendapatkan informasi yang akan menambah keuntungan bagi perusahaan. Sedangkan kegunaan bagi pegawai pencatat meter adalah supaya mereka dapat meningkatkan motivasi kerja agar pekerjaan dapat dilakukan secara optimal.

E. Hipotesis

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengajukan hipotesa bahwa “Terdapat hubungan yang positif antara kompensasi dengan motivasi kerja.”

F. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif. Berdasarkan jenis penelitian deskriptif, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbentuk kuesioner, dengan menggunakan skala likert. Alat ukur ini dibuat dari suatu rangkaian pernyataan tentang beberapa masalah yang disesuaikan dengan ruang lingkup dan objek penelitian.

G. Lokasi dan Populasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bandung, yang beralamat di Jln. Badaksinga No.10 Bandung 40132.

Pengambilan data dalam penelitian ini adalah keseluruhan populasi yaitu 85 orang responden. Sesuai dengan pendapat Arikunto (2002 : 108) bahwa “apabila subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.”

Populasi dalam penelitian ini yaitu Pegawai Pencatat Meter Bagian Hubungan Langganan PDAM Kota Bandung yang berjumlah 85 orang.

