

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, persaingan antar perusahaan semakin kuat Akhirnya, perusahaan dituntut untuk mengoptimalkan segala sumber daya yang dimiliki, baik sumber daya manusia, mesin, modal, fasilitas, dan sebagainya. Namun, yang dianggap sebagai salah satu aset terpenting dalam perusahaan yaitu sumber daya manusia. Setiap perusahaan menempatkan sumber daya manusia sebagai salah satu komponen penting yang mendukung keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Setiap pegawai akan mampu bekerja dengan baik dan menghasilkan *feedback* yang positif jika perusahaan mampu memberdayakan pegawai semaksimal mungkin.

Kepuasan kerja pegawai merupakan indikator penting yang mencerminkan tingkat kenyamanan dan motivasi dalam lingkungan kerja. Kepuasan ini tercermin dari perasaan positif pegawai terhadap pekerjaan mereka, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti beban kerja, lingkungan kerja, dan efikasi diri. Sebagai contoh, ketidakseimbangan beban kerja atau lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat memicu ketidakpuasan, bahkan memunculkan potensi konflik seperti protes atau demonstrasi akibat hak pegawai yang tidak terpenuhi. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia secara optimal, tidak hanya untuk mencapai keuntungan, tetapi juga untuk memastikan kesejahteraan pegawai guna mendukung produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi.

Peneliti mengambil sampel pada pegawai tetap yang bekerja didalam kantor, Perumda Air Minum Tirta Kepri adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Provinsi Kepulauan Riau yang bergerak di bidang penyediaan air bersih bagi masyarakat di Kota Tanjungpinang dan sekitarnya. Perusahaan ini awalnya didirikan pada 3 Mei 1971 dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Janggi, yang pada waktu itu berstatus sebagai unit usaha milik daerah Provinsi Riau. Melalui Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2008, yang disahkan pada 12 Agustus 2008, nama PDAM Tirta Janggi resmi diubah menjadi PDAM Tirta Kepri. Sebagai salah satu BUMD, PDAM Tirta Kepri bertugas menyediakan layanan air bersih guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, khususnya di wilayah Kota Tanjungpinang.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah beban kerja. Beban kerja menjadi hal penting yang diperhatikan banyak perusahaan. Pekerjaan manusia melibatkan tenaga fisik dan pikiran, sehingga setiap orang memiliki batas kemampuan yang berbeda. Jika beban kerja terlalu berat, pegawai bisa kelelahan dan stres berlebihan (*overstress*). Sebaliknya, jika terlalu ringan, pegawai bisa merasa bosan atau kurang termotivasi (*understress*). Oleh karena itu, manajemen perusahaan harus memberikan tugas yang sesuai dengan standar kerja dan kemampuan pegawai. Ketika beban kerja pas, pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan baik, sehingga membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Beberapa penelitian sudah dilakukan terkait pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja. Peneliti menyoroti beberapa penelitian utama yang dijadikan acuan *gap reasearch* sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Purnama Sari & Sandhi

Dessyarti, (2022) untuk menguji tingkat kepuasan pegawai pada PDAM Lawu Titra mendapatkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Astuti, (2022) pada objek PDAM Tirta Dharma Purabaya mendapatkan hasil yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai. Berbeda hasilnya penelitian yang dilakukan oleh Hermingsih & Purwanti, (2020) pada objek bank bjb cabang BSD mendapatkan hasil yang tidak signifikan antara beban kerja terhadap kepuasan pegawai.

Dengan dasar observasi awal yang dilakukan peneliti pada Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjungpinang dengan melakukan wawancara dengan pegawai pada bagian keuangan terdapat permasalahan beban kerja yang terlalu tinggi, dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang bekerja diluar jam kerja atau lembur karena ada pekerjaan tambahan yang dijalankannya, pegawai dituntut untuk bekerja lebih dan memiliki banyak waktu, sementara jam kerja sudah ditentukan dan terjadwal. Keadaan inilah yang membuat pegawai merasa tidak puas dalam bekerja karena merasa terbebani dan tidak fokus dalam menjalankan pekerjaannya.

Selain faktor beban kerja, lingkungan kerja juga tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Sejumlah pegawai dilingkungan suatu organisasi merupakan sebuah masyarakat tersendiri dengan karakteristiknya masing-masing. Suasana psikologis/batin seorang pegawai sebagai individu dalam organisasi akan menjadi lingkungan kerja yang sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pekerjaannya. Semangat atau tidaknya pegawai tersebut sangat dipengaruhi lingkungan kerja. Dalam sebuah organisasi, pemimpin dalam hal ini

dituntut memainkan peran yang lebih dalam memberikan rangsangan dan dorongan agar pegawainya semakin termotivasi dalam menghasilkan output yang memuaskan dan terus berusaha lebih meningkatkan lagi hasil kerjanya.

Lingkungan kerja yang baik sangat dibutuhkan pada perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Apabila kepuasan kerja menurun maka akan menyebabkan keterlambatan atau bahkan kesulitan dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu lingkungan kerja perlu diperhatikan dalam upaya mencapai tujuan yang maksimal.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Pradana, (2021) untuk menguji tingkat kepuasan pegawai pada PDAM Surya Sembada mendapat hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sateguh dkk, (2023) pada objek Badan Pengelolaan Pajak Daerah dan mendapat hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Berbeda hasil penelitian yang teliti oleh Fenianti & Nawawi, (2023) pada objek PT. Tunas Toyota mendapatkan kesimpulan bahwa lingkungan kerja tidak signifikan antara kepuasan kerja pegawai,

Mengacu pada observasi awal yang dilakukan peneliti pada Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjungpinang dengan melakukan wawancara dengan pegawai pada sub bagian umum peneliti mendapatkan informasi mengenai masalah yang ada mengenai kepuasan kerja pegawai yang masih rendah terkait lingkungan kerja internal, permasalahan yang dirasakan oleh pegawai adalah mengenai lingkungan kerja yang kurang memadai seperti ruang gerak mereka dalam bekerja kurang luas

sehingga para pegawai kurang leluasa dalam bekerja, selain itu peneliti mendapatkan informasi permasalahan terkait lingkungan kerja eksternal pada perusahaan yaitu kurangnya kedekatan beberapa pegawai antar rekan kerja yang membuat kesalahpahaman ketika bekerja.

Efikasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Efikasi diri mengacu pada keyakinan seseorang dalam memotivasi dirinya untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu, yang meliputi penilaian terhadap efikasi diri dalam penggunaan teknologi informasi. Pegawai yang diduga memiliki tingkat efikasi yang rendah adalah pegawai yang tidak percaya diri akan kemampuannya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan padanya.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan Dewi & Ananda, (2024) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil menunjukkan bahwa efikasi diri secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Sama halnya yang dilakukan peneliti Salaswati dkk, (2023) pada objek PT Haleyora Power mendapat hasil bahwa. Berbeda dengan hasilnya penelitian yang dilakukan oleh (Apriliyani & Meryawan, (2024) pada objek PDAM Tirta Danu Arta mendapatkan hasil yang tidak signifikan antara efikasi diri terhadap kepuasan kerja pegawai.

Sesuai dengan observasi awal yang dilakukan peneliti pada Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjungpinang dengan melakukan wawancara dengan pegawai pada bagian hubungan langganan, peneliti mendapatkan informasi permasalahan terkait efikasi diri yaitu pegawai merasa ketidakmampuan atau keraguan ketika melakukan pekerjaan yang menuntut harus memiliki berbagai macam keterampilan dan tuntutan tugas dari atasan dan bisa dilihat dari pemberian tugas

oleh atasan yang membuat para pegawai harus belajar terlebih dahulu untuk mengerjakan tugas yang diberikan.

Kepuasan kerja bisa menjadi faktor yang sangat penting dalam mewujudkan pekerjaan yang ideal. Jika kepuasan kerja pekerja tercapai mencerminkan perasaan positif para pegawai terhadap perusahaannya, yang sering ditunjukkan dengan sikap positif pekerja terhadap pekerjaan atau sesuatu yang dialami atau diberikan kepadanya di lingkungan kerjanya. Hal ini juga harus diiringi dengan kepuasan kerja pegawai, karena tanpa adanya kepuasan kerja pegawai maka pekerjaan yang di berikan kepada pegawai menjadi tidak maksimal. Dengan kepuasan pegawai yang terpenuhi, perusahaan dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan maksimal.

Berpijak pada observasi awal yang dilakukan peneliti pada Perumda Air Minum Tirtakepri Tanjungpinang dengan wawancara pada beberapa pegawai, tingkat kepuasan kerja pegawai masih rendah seperti permasalahan yang timbul seperti, kurang harmonisnya hubungan antar rekan kerja dan adanya keraguan tentang sistem yang jelas perusahaan tentang promosi jabatan.

Mengingat hasil dari penelitian sebelumnya yang bertentangan mengenai pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja, hal ini menciptakan kesenjangan penelitian, sehingga diperlukan studi lanjutan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam. Penelitian ini akan secara khusus focus pada pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja pegawai di Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjung Pinang.

Merujuk pada penjelasan permasalahan di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kepri Tanjungpinang**”

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan fokus dalam penelitian berikutnya yaitu:

1. Beban kerja yang diberikan perusahaan belum memenuhi harapan pegawai
2. Lingkungan kerja di perusahaan tersebut masih kurang optimal, sehingga kepuasan kerja pegawai tergolong rendah.
3. Tingkat efikasi pegawai yang masih rendah.
4. Kepuasan kerja pegawai masih dianggap rendah.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjungpinang?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjungpinang?
3. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjungpinng?
4. Apakah Beban Kerja, lingkungan kerja dan efikasi diri secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjung Pinang?

1.4 Pembatasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini membatasi fokusnya pada 95 pegawai yang bekerja pada Perumda air minum tirta kepri tanjungpinang. Selain itu, variabel yang diteliti juga dibatasi pada beban kerja, lingkungan kerja, dan efikasi diri yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di perusahaan tersebut.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman serta mencapai tujuan yang ingin dicapai terkait hal-hal yang ingin diketahui, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjungpinang
3. Untuk mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap kepuasan kerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjungpinang
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, Lingkungan kerja, Efikasi diri Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Perumda Air Minum Tirta Kepri Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dan sebagai bahan untuk menyelesaikan tugas

akhir serta untuk memperoleh wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan sebagai saran dan masukan untuk meningkatkan kinerja pegawai agar tujuan perusahaan akan tercapai dengan maksimal.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini menggunakan sistematika untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Adapun sistematika penulisan ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini, dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dari masalah, perumusan masalah pembatasan dari masalah tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab kedua ini membahas teori-teori dan pengetahuan yang relevan dengan permasalahan penelitian, serta mengulas penelitian terdahulu, menyusun kerangka pemikiran, dan merumuskan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab metodologi penelitian ini dijelaskan mengenai objek dan ruang lingkup penelitian, metode yang digunakan, pengoprasian variabel penelitian, cara penentuan populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data, serta teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil penelitian ini, dijelaskan mengenai analisis data yang Diperoleh serta pembahasan mengenai temuan dan hasil penelitian tersebut

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima ini bersisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diberikan berdasarkan temuan penelitian tersebut