

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti jaman sekarang ini, perkembangan dunia usaha dan kerja semakin saling bersaing. Perusahaan dituntut untuk terus melakukan perubahan baik secara eksternal maupun internal agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Secara internal perusahaan melakukan pengembangan dan penataan pada sumber daya manusia di dalam perusahaan itu sendiri. Sumber daya manusia merupakan hal penting dalam mendukung jalannya sebuah kinerja perusahaan. Pada setiap organisasi atau perusahaan menggunakan seluruh sumber daya untuk beroperasi menghasilkan suatu barang atau jasa yang memiliki daya jual tinggi sehingga menghasilkan keuntungan untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Untuk mengembangkan sebuah organisasi menjadi lebih maju, organisasi harus menitik beratkan pada sumber daya manusia yang dimiliki guna menjalankan fungsi organisasi dengan optimal, terutama dalam menghadapi perubahan lingkungan yang terjadi. Hasibuan (2020,10) manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu yang berisikan tentang bagaimana organisasi melakukan upaya pengelolaan, pendayagunaan dan pengoptimalan sumber daya manusia yang ada pada organisasi secara maksimal agar tercapai tujuan organisasi. Berdasarkan teori tersebut, perusahaan harus bisa mempertahankan karyawan-karyawan yang telah dimiliki, dan menciptakan sebuah kepuasan kerja bagi karyawan.

Hasibuan (2020,202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Dalam bekerja hampir setiap orang mempunyai stress yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Afandi (2021,173) stres kerja adalah suatu kondisi yang muncul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan mereka, dimana terdapat ketidaksesuaian karakteristik dan perubahan – perubahan yang tidak jelas yang terjadi dalam perusahaan. Suatu tanggapan penyesuaian oleh perbedaan individu dan atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar lingkungan, situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Bentuk penghargaan atau imbalan balas jasa yang diberikan kepada seseorang atau kelompok karena telah berperilaku baik, atau melakukan suatu keunggulan dan berhasil melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan target yang ditetapkan. Busro (2020,319) *reward* merupakan hadiah yang sifatnya merangsang atau memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja karena pekerja tersebut telah berhasil mencapai atau melebihi target kinerja yang telah ditetapkan dan diwujudkan dalam bentuk finansial dan nonfinansial.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah yang selanjutnya disetor ke kas daerah dan mewujudkan serta meningkatkan pelayanan umum, berupa jasa kepada masyarakat dengan jalan

memenuhi dan mengusahakan kebutuhan air minum yang bersih dan sehat bagi masyarakat. Perusahaan daerah air minum mempunyai tugas untuk melaksanakan pelayanan penyediaan air bersih dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah selain menjalankan tugas tersebut. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai fungsi; penyediaan air bersih, penyaluran air bersih dan penghasil sumber pendapatan asli daerah.

Untuk mencapai tujuan dari PDAM Kabupaten Ogan Komering Ulu melakukan peningkatan kapasitas produksi dan jaringan pipa, pembenahan layanan keluhan pelanggan, pemerataan aliran pelayanan. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan kepuasan kerja karyawan yang baik untuk mendukung tujuan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU, untuk itu dibutuhkan kesiapan sumber daya manusia yang mumpuni. Oleh karena itu untuk mencapai visi misi, maka diharapkan kepuasan kerja karyawan di PDAM Kabupaten Ogan Komering Ulu dapat terus meningkat dan mencapai tingkat yang optimal akan tetapi pada kenyataannya karyawan PDAM Kabupaten Ogan Komering Ulu mengalami naik turun dan baru beberapa karyawan yang mencapai kinerja yang optimal.

Pada penelitian ini penulis menggali fenomena lebih dalam terhadap objek penelitian, maka penulis memutuskan untuk menyebar kuesioner sementara kepada karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU. Berikut adalah hasil pra-survey penelitian kepada 66 orang karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU guna menggambarkan mengenai stres kerja dan *reward*. Survey dilakukan untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kepuasan kerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten

OKU. dilakukan pra-survey dengan menyebarkan kuesioner sementara. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Hasil Kuesioner Pra-survey Mengenai Stres kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU

NO	PERTANYAAN	IYA		TIDAK	
		JUMLAH	%	JUMLAH	%
A. Tuntutan Tugas					
1.	Stres kerja disebabkan oleh tingkat volume kerja terlalu banyak	42	63,6	24	36,3
2.	Tugas yang diberikan kepada pegawai tidak sesuai dengan kemampuan	35	53,0	31	46,9
B. Tuntutan Peran					
3.	Pegawai tidak punya cukup waktu untuk menyelesaikan semua pekerjaan	36	54,5	30	45,4
4.	Pegawai tahu dengan pasti apa yang diharapkan perusahaan dari saya sehubungan dengan posisi pekerjaan yang pegawai terima	39	59,0	27	40,9
C. Tuntutan Antar Pribadi					
5.	Pegawai mengalami konflik dalam menjalankan berbagai	36	54,5	30	45,4

	tugas yang diberikan atasan-atasan yang berlainan				
6.	Pegawai merasakan konflik dari tugas pekerjaan yang dibebankan oleh atasan langsung	34	51,5	32	48,4
D. Struktur Organisasi					
7.	Alur perintah struktur organisasi yang tumpang tindih menjadi ketidaknyamanan kerja	38	57,5	28	42,4
8.	Pegawai sering menangani beban kerja yang diluar bagian	37	56,0	29	43,9
E. Kepemimpinan Organisasi					
9.	Sikap pimpinan dan tekanan kerja menjadikan iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif	35	53,0	31	46,9
10.	Pimpinan memberikan contoh yang baik dalam melakukan pekerjaan	33	50	33	50

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2022)

Berdasarkan hasil kuisisioner terhadap tuntutan tugas pada stres kerja yang disebabkan oleh tingkat volume kerja yang terlalu banyak. Dapat dijelaskan bahwa terdapat masalah yaitu sebanyak 63,6% pegawai memilih YA karena dimana pegawai merasa jam kerja di luar jam kerja normal (kerja lembur) yang

ditetapkan terasa berlebihan oleh karena itu adanya tuntutan tugas yang mengharuskan para pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan sangat cepat membuat para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU merasa stres dan terbebani yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai.

Karena hal itu, terkadang pegawai sering melakukan kesalahan yang mengakibatkan tagihan rekening air tidak sesuai dengan pemakaian pelanggan. Akibatnya para pelanggan *complain* dan merasa bahwa para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU tidak berkerja dengan baik dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu, karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaan mereka yang dikarenakan bahwa para karyawan bekerja tidak sesuai dengan jam kerja normal, yang mengakibatkan adanya keterlambatan penyerahan data oleh pencatat meter juga membuat para pegawai harus terlambat melaporkan data – data pada kantor pusat.

Pada indikator tuntutan peran terdapat masalah yaitu pegawai tidak punya cukup waktu untuk menyelesaikan semua tugas pekerjaan, terkadang adanya tumpukan tugas seperti banyaknya slip-slip bayaran yang belum didata padahal data tersebut berguna bagi laporan kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU yang membuat adanya tuntutan peran dalam bidang kerja masing-masing. Dalam indikator kepemimpinan organisasi tidak terdapat masalah karena pimpinan memberikan contoh yang baik dalam melakukan pekerjaan dan dapat di contoh untuk pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU.

Reward juga sangat penting dalam kepuasan kerja karyawan. Tabel 2 akan menggambarkan lebih jelas mengenai *reward* di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU. Berikut hasil dilakukannya pra-survey dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari beberapa indikator mengenai *reward* kepada 66 karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Hasil Kuesioner Sementara Mengenai *Reward* Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU

NO	PERTANYAAN	IYA		TIDAK	
		JUMLAH	%	JUMLAH	%
A. Upah dan Gaji					
1.	Besar upah dan gaji tidak disesuaikan dengan beban kerja	36	54,5	30	45,4
2.	Pegawai sangat menginginkan penghargaan berupa uang	38	57,5	28	42,4
B. Jaminan Sosial					
3.	Pegawai diberikan tunjangan untuk jaminan masa depan	37	56,0	29	43,9
4.	Jaminan finansial utama dalam banyak organisasi adalah program pensiun	39	59,0	27	40,9
C. Promosi					

5.	Pegawai yang memiliki kinerja yang tidak baik dan tidak konsisten waktu direkomendasikan untuk promosi jabatan	45	68,1	21	31,8
6.	Promosi jabatan atas prestasi yang dicapai membuat karyawan lebih giat bekerja	34	51,5	32	48,4
D. Prestasi					
7.	Prestasi kerja yang didapat pegawai mencerminkan kualitas dan kuantitas pekerjaan karyawan	35	53,0	31	46,9
8.	Prestasi kerja karyawan digunakan sebagai dasar penilaian dalam perusahaan	37	56,0	29	43,9

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2022)

Berdasarkan hasil kuisisioner mengenai *Reward* pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU terdapat masalah dimana dapat dilihat pada indikator promosi, dengan pernyataan pegawai yang memiliki kinerja yang tidak baik dan tidak konsisten waktu akan direkomendasikan promosi jabatan, responden menjawab YA dengan presentase 68,1% karyawan. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU memiliki pegawai yang beragam, ada yang memiliki kinerja yang baik dan ada juga yang memiliki kinerja yang buruk, pegawai yang memiliki kinerja baik akan direkomendasikan untuk kenaikan jabatan atau pemindahan seksi kerja pada bagian yang lebih memiliki tanggung jawab besar kepada pegawai sebagai bentuk penghargaan perusahaan kepada pegawai tersebut.

Namun kenyataannya karyawan yang memiliki prestasi belum tentu mendapatkan promosi jabatan dikarenakan promosi jabatan hanya diberikan kepada pegawai berdasarkan system tahapan seleksi dengan syarat telah bekerja minimal lima tahun kerja. Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU terdapat promosi jabatan yang dapat dilihat dari kinerja karyawan dan masa kerja yang minimal lima tahun kerja, sehingga karyawan yang masa jabatannya kurang dari lima tahun menyebabkan tidak merasa puas dalam bekerja terhadap promosi jabatan.

Dalam hal finansial, pimpinan memberikan bonus kepada pegawai yang berprestasi atau mereka yang telah mencapai target misalnya pegawai dapat mengajak masyarakat untuk berlangganan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU dengan jumlah yang telah ditentukan. Dengan adanya *reward* ini pegawai merasa dihargai, karena hasil pekerjaan mereka bisa menjadi lebih maksimal, dan semakin termotivasi untuk mengerjakan pekerjaan mereka dengan baik. Dengan memberikan *reward* diharapkan mampu menjaga kepuasan pegawai dalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan *Reward* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKU”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah stres kerja dan *reward* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan daerah air minum kabupaten OKU baik secara parsial maupun secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan *reward* terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan daerah air minum kabupaten OKU baik secara parsial maupun secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terkait antara lain:

a. Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam penerapan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja sesungguhnya, dan juga diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam ruang lingkup manajemen sumber daya manusia.

b. Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai landasan dan juga digunakan sebagai bahan perbandingan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan bidang dan kajian yang sama, serta

dapat menambah informasi sebagai tambahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi Perusahaan Daerah Air Minum OKU dalam pengolahan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM yang lebih baik.