

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap daerah yang ada di Indonesia mempunyai perusahaan sebagai sarana pendistribusian air bersih untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, baik itu air yang siap minum maupun air yang nantinya akan diolah sebagai air yang siap untuk dipergunakan akan hal tertentu. Salah satu perusahaan yang menjadi sarana distribusi air bersih untuk masyarakat umum adalah Perusahaan Daerah Air Minum atau biasa disingkat sebagai PDAM, merupakan salah satu perusahaan milik daerah atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM terdapat di setiap kabupaten / kota di seluruh Indonesia yang kinerjanya diawasi dan dimonitori langsung oleh aparat-aparat baik eksekutif maupun legislatif daerah. Sebagai salah satu kota metropolitan yang terletak di daerah Jawa Timur, pendistribusian air bersih di kota Surabaya dinaungi oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sebagai perusahaan pendistribusi air bersih di kota Surabaya, PDAM Surya Sembada memiliki visi menjadi perusahaan air minum yang modern dan misi salah satunya adalah membangun lingkungan kerja yang memprioritaskan integritas dan prestasi.

Bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, tenaga kerja atau sumber daya manusia memegang peranan penting dalam melaksanakan segala kegiatan operasional perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya tenaga kerja atau sumber daya manusia maka kegiatan perusahaan tidak berjalan dengan baik

meskipun perusahaan memiliki sumber daya yang melimpah. Sumber daya manusia dapat bekerja secara baik, benar, dan tepat sasaran apabila didukung dengan adanya budaya organisasi kerja yang baik. Melihat bahwa budaya organisasi merupakan hal yang dapat mempengaruhi perusahaan, maka dari itu setiap perusahaan diharapkan mampu membangun budaya organisasi dan perilaku kerja yang baik terhadap sumberdaya manusia, agar tujuan utama dari organisasi perusahaan tersebut dapat tercapai dengan baik.

Tujuan organisasi akan tercapai apabila perusahaan menerapkan budaya organisasi dengan baik. Penerapan budaya organisasi adalah agar seluruh individu dalam perusahaan organisasi mematuhi dan berpedoman pada sistem nilai keyakinan dan norma-norma yang berlaku dalam perusahaan atau organisasi tersebut serta merupakan bentuk bagaimana orang-orang berperilaku dan melakukan hal-hal yang membedakan organisasi itu dengan organisasi lain (Manampiring & Kojo, 2019). Menanggapi penjelasan tersebut (Sudarsono, 2019), budaya organisasi dapat dijelaskan kembali secara mendetail yaitu bahwa budaya organisasi mempunyai nilai-nilai yang dipegang oleh instansi atau organisasi itu sendiri sejak awal terbentuk hingga tumbuh dan berkembang. Sehingga, hal apa saja yang dirasakan dan dialami oleh organisasi tersebut dari awal berdirinya hingga perkembangannya, juga dari kesuksesan dan kegagalan yang dialami merupakan perjalanan guna membentuk budaya organisasi itu sendiri. Budaya organisasi harus terus dibangun tentunya dengan cara pembawaan dari setiap orang yang berperan dalam organisasi itu, bergantung dari jenis dan level organisasi yang memiliki pengalaman berbeda pada beberapa keadaan.

Kinerja yang baik selain diperoleh dari budaya organisasi yang bagus disini lain juga dipengaruhi juga oleh perilaku. Perilaku adalah segenap manifestasi diri sendiri dalam berinteraksi atau berkomunikasi dalam lingkungan sekitar, mulai dari perilaku yang sangat terlihat hingga yang tidak terlihat, dari yang dirasakan sampai yang tidak dirasakan (Manampiring & Kojo, 2019). Perilaku Kerja adalah sebuah bentuk tindakan yang dapat dilakukan oleh seseorang atau anggota organisasi yang dapat secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh pada efektifitas kerja suatu organisasi itu sendiri. (Tewal et al., 2017) segala sesuatu tentang mendengar rekan kerja, menciptakan metode baru atau hal baru dalam pekerjaan, cara berkomunikasi dengan atasan, dokumentasi laporan, belajar suatu hal yang baru, semua itu adalah perilaku kerja. Perilaku kerja dalam suatu instansi atau organisasi itu sangat kompleks, dikarenakan hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai variabel, diantaranya adalah variabel lingkungan kerja dan non kerja, hingga variabel individu. Perilaku individu ini sendiri yang nantinya akan berdampak pada hasil dalam suatu organisasi atau instansi.

Dalam sebuah perusahaan, perilaku kerja merupakan fungsi operatif kerja karyawan. Semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya dan akan menciptakan karyawan yang berkualitas tanpa perilaku kerja karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan untuk mencari hasil yang optimal (Barasa et al., 2021). Penelitian terdahulu (Manampiring & Kojo, 2019) membahas tentang budaya organisasi dan perilaku kerja menjelaskan bahwa penerapan budaya organisasi dan perilaku kerja yang baik pada setiap karyawan akan memberikan

peningkatan kinerja karyawan. Hal ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lestari, 2016) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi dan perilaku kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari penelitian terdahulu yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa upaya untuk menciptakan budaya organisasi dan perilaku kerja yang kuat adalah dengan menciptakan pengaruh yang baik di kedua faktor tersebut, guna meningkatkan kinerja semua pegawai dilingkungan perusahaan. Namun kenyataannya masih banyak pegawai atau pekerja yang tidak mematuhi aturan-aturan yang dibuat instansi terkait, dimana aturan tersebut merupakan wujud penerapan budaya organisasi dan perilaku kerja yang berlaku di perusahaan. Budaya organisasi dan perilaku kerja juga dapat digunakan dalam upaya penyelesaian permasalahan internal atau eksternal perusahaan dalam upaya meningkatkan mutu kinerja para pegawai ketika bekerja.

**Tabel 1.1 Survei Budaya Organisasi dan Perilaku Kerja Karyawan PDAM
Surya Sembada Kota Surabaya**

Karyawan	Aspek Perilaku Kerja	Aspek Budaya Organisasi
1	Menunda Pekerjaan	Regenerasi
2	Merangkap Pekerjaan	Turnover
3	Meremehkan Pekerjaan	Turnover
4	Menunda Pekerjaan	Regenerasi
5	Merangkap Pekerjaan	Regenerasi

Sumber : Hasil Wawancara Karyawan Tahun (2023)

Berdasarkan pengamatan selama menjalani magang yang dilakukan oleh peneliti di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, terdapat fenomena yang menarik untuk diteliti. Menurut bapak Angga, salah satu karyawan tetap pada bagian Divisi Perencanaan dan Pengendalian Proses mengatakan “di perusahaan ini kurang regenerasi, akhirnya kerja rangkap-rangkap”. Setelah mendengar pernyataan tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan wawancara singkat kepada lima orang karyawan dari divisi yang berbeda dengan tingkatan dua orang karyawan biasa dan tiga orang supervisor, hal ini bertujuan untuk memperkuat informasi permasalahan yang didapat. Hasilnya relevan dengan informasi yang didapatkan sebelumnya, yaitu pernyataan dari dua orang karyawan dengan tingkatan bawah menyatakan bahwa regenerasi tidak ada sejak tahun 2015 ditambah pernyataan dari tiga orang supervisor yang menyatakan bahwa anggotanya cenderung mengerjakan pekerjaan dengan waktu yang cukup lama dan menunda-nunda dengan alasan mereka ingin mengerjakan pekerjaan sekaligus.

Mengutip dari laman *Google* ulasan (www.google.com/search?q=pdam, Diakses tanggal 06 Januari 2023) mengenai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dari 815 ulasan, perusahaan tersebut mendapatkan rata-rata penilaian bintang 2,4 dari lima bintang. Komentar yang paling banyak dan mendominasi dikeluhkan oleh pelanggan adalah terkait pelayanan yang cenderung lama, dan kurang respon ketika mendapat keluhan dari permasalahan pelanggan. Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti memutuskan untuk mengadakan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Budaya Organisasi dan Perilaku Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara signifikan pada kinerja karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ?
2. Apakah perilaku kerja berpengaruh secara signifikan pada kinerja karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ?
3. Apakah budaya organisasi dan perilaku kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disebutkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
2. Untuk menganalisis perilaku kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
3. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan perilaku kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara simultan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian yang dilakukan ini, peneliti berharap agar dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, manfaat tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan tambahan kepada masyarakat maupun akademisi dan menambah informasi serta kepuasan karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam menambah nuansa ilmiah dilingkungan kampus Universitas Muhammadiyah Surabaya, sebagai contoh, untuk referensi penelitian terdahulu atau yang telah dilakukan

b. Bagi perusahaan

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menjadi masukan, saran atau pendapat pada pihak PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, sehingga dapat memberikan efek positif, terlebih jika mampu menjadi perbaikan maupun pengembangan pada teknis dan organisasi perusahaan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan penelitian ini terdiri dalam beberapa bab yang saling berkaitan, yaitu :

Bab 1 pendahuluan yang berisi dan membahas tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

Bab 2 kajian Pustaka, yang mendeskripsikan tentang landasan teori atau kerangka teori mengenai pengertian budaya organisasi, perilaku kerja, serta pengaruhnya terhadap kinerja, kemudian penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, kerangka konseptual, hingga hipotesis.

Bab 3 metode penelitian, berisikan dan memaparkan tentang pendekatan penelitian, identifikasi variable, definisi operasional variabel, pengukuran variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengolahan data hingga analisis data

Bab 4 hasil penelitian dan pembahasan, memuat dan menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi hasil penelitian, uji hipotesis penelitian, hingga pembahasan hasil penelitian sesuai analisis.

Bab 5 penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran dari semua bab dan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.