

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan aset terpenting bagi organisasi atau perusahaan karena sangat berperan terhadap keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sumber Daya Manusia dan kualitasnya merupakan isu yang sangat strategis karena kualitas manusia akan mendukung keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan. Keberhasilan perusahaan sendiri dari sisi manusia dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kinerja karyawan dan produktivitas karyawan. Selain itu tanda keberhasilan karyawan bisa dilihat dari tingkat kepuasan kerja karyawan ketika bekerja di perusahaan. Kepuasan kerja diartikan sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Toropova *et al.*, (2021) Kepuasan kerja juga merupakan keadaan pikiran seseorang sejauh mana individu merasakan kebutuhan terkait pekerjaannya yang harus dipenuhi. Jika karyawan merasa puas maka mereka akan merasa nyaman ketika bekerja.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung di dalam pekerjaan. Para karyawan akan lebih senang dalam bekerja apabila didukung oleh berbagai situasi yang kondusif, sehingga dapat mengembangkan keterampilan yang dimilikinya. Kepuasan kerja merupakan seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan karyawan apakah karyawan merasa senang dan nyaman ketika bekerja di tempat kerja. Karyawan merasa puas karena beberapa faktor antara lain adalah upah, beban kerja, kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, kepemimpinan, dan kondisi psikologis. Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh faktor demografis, kelembagaan, dan pribadi (Sabharwal & Corley, 2009). Jika dilihat dari sisi psikologis, karyawan yang merasa puas akan memiliki kondisi psikologis yang baik. Kondisi psikologis sendiri dipengaruhi oleh beban kerja dan tuntutan kerja yang dialami karyawan ketika bekerja. Beban kerja yang besar akan meningkatkan resiko stress yang tinggi dan akan berdampak pada kondisi psikologis karyawan. Oleh karena itu penting sekali karyawan membawa kesiapan untuk mengatasi masalah psikologi ketika bekerja yaitu dengan membawa *psychological capital* ketika bekerja.

Modal psikologis atau modal psikologis positif menekankan pendekatan, makna, dan hasil yang positif, dan digambarkan sebagai “kapasitas dasar umum yang dianggap penting bagi motivasi manusia, proses kognitif, upaya untuk mencapai kesuksesan, dan menghasilkan kinerja di tempat kerja (Çavuş & Gökçen, 2015). *Psychological Capital* juga bisa diartikan sebagai modal psikologi yang dibawa seseorang untuk bekerja di tempat kerja. *Psychological Capital* adalah konstruksi tingkat tinggi yang terdiri dari efikasi diri, harapan, optimisme, dan ketahanan (Siu *et al.*, 2014). 4 (empat) modal psikologi tersebut apabila dibawa seseorang saat bekerja akan membantu dalam menghadapi beban kerja

yang tinggi yang bisa menyebabkan terganggunya kondisi psikologis seseorang.

*Psychological capital* yang pertama yang harus dimiliki seseorang adalah *Self Efficacy*. Efikasi diri yang tinggi dapat mempengaruhi motivasi baik positif maupun negatif (Çavuş & Gökçen, 2015). Orang yang percaya diri tahu bagaimana meningkatkan motivasinya. Kepercayaan individu terhadap kemampuan mereka untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif, dan tindakan untuk mencapai kinerja tingkat tinggi (Baruman *et al.*, 2014). Modal psikologis yang kedua adalah *Hope*. Snyder, (2002) mendefinisikan harapan secara lebih tepat sebagai kemampuan yang dirasakan untuk mendapatkan jalur menuju tujuan yang diinginkan, dan memotivasi diri sendiri melalui pemikiran agensi untuk menggunakan jalur tersebut. Semakin banyak karyawan yang memiliki harapan untuk memberikan solusi yang lebih baik dan lebih banyak terhadap suatu masalah tertentu (Sameer, 2018).

Modal psikologis yang ketiga adalah *Resilience* atau ketahanan. Ketahanan yang didefinisikan sebagai kecenderungan untuk pulih dari kesulitan atau proses yang menyedihkan, memungkinkan orang untuk melihat secara optimis terhadap situasi yang membebani (Çavuş & Gökçen, 2015). Abbas & Raja, (2015) mengatakan bahwa ketahanan membantu individu menjadi fleksibel dan mudah beradaptasi dalam situasi yang sangat tidak pasti. Modal yang keempat adalah *optimism*. Optimisme mengacu pada persiapan emosional dan kognitif terhadap kenyataan bahwa hal-hal baik lebih penting daripada hal-hal buruk dalam hidup

(Ziyae *et al.*, 2015) . Hal ini memberi individu kesempatan untuk membuat hidup mereka lebih mudah dan terbebas dari stress (Çavuş & Gökçen, 2015). Oleh karena itu sangat penting sekali setiap individu membawa modal psikologis tersebut di tempat kerja.

Mohga & Carolyn, (2015) menyebutkan bahwa adanya hubungan positif antara *psychological capital* dengan kepuasan kerja. Paek *et al.*, (2015) mengatakan bahwa *psychological capital* mempengaruhi kepuasan individu terhadap pekerjaan serta komitmen seseorang terhadapnya. Hyo & Hye (2015) juga mendukung adanya hubungan positif signifikan antara *psychological capital* dengan kepuasan kerja. Tetapi Olivia *et al.*, (2020) mengatakan adanya pengaruh positif tidak signifikan antara *psychological capital* dengan kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini tidak sejalan dengan Dotulong, (2019) yang menemukan bahwa kesejahteraan psikologis karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Objek yang akan diteliti di penelitian ini adalah pegawai Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi (PDAM Ngawi). Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi (PDAM Ngawi) Adalah perusahaan daerah yang berfokus pada pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan air. Adapun tugas dari PDAM adalah menyelenggarakan pengelolaan air minum atau air bersih kepada pelanggan serta pendistribusian air dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Apalagi manusia tidak bisa hidup tanpa air karena air adalah sumber kebutuhan utama. Alasan

pemilihan objek di PDAM Ngawi adalah karena wilayah kabupaten Ngawi yang luas serta sebagai pelayan hajat hidup orang banyak.

Perumda Air Minum kabupaten Ngawi sendiri terdiri dari berbagai cabang di setiap daerah di kabupaten Ngawi. Oleh karena itu jangkauan pelayanannya juga luas. Hal itu menjadi alasan dalam penelitian ini karena dibalik luasnya jangkauan pelayanan ada beban kerja dan tuntutan kerja yang berat yang dirasakan oleh pegawai PDAM. Ketika ada panggilan dari masyarakat terkait permasalahan air mereka diharuskan untuk turun langsung ke lapangan mungkin untuk melakukan perbaikan sumber air atau pendistribusian air ke masyarakat. Bahkan ketika ada panggilan oleh masyarakat bisa memakan waktu 12-13 jam kerja. Berikut adalah data jumlah pegawai di setiap PDAM yang ada di kabupaten Ngawi dan contoh jam kerja ketika ada pengaduan dari masyarakat.

**Tabel 1. 1 Jumlah Pegawai PDAM Kabupaten Ngawi**

REKAP KARYAWAN & KARYAWATI							
PERUMDA AIR MINUM KABUPATEN NGAWI APRIL 2024							
NO	BAGIAN / IKK / BNA	PEGAWAI TETAP	CALON PEGAWAI	STATUS		TENAGA HARIAN LEPAS	JUMLAH
				TENAGA HONORER	TENAGA KONTRAK		
1	DIREKTUR	0	0	0	0	0	0
2	TATA USAHA	12	0	0	2	0	14
3	KEUANGAN	14	0	0	0	0	14
4	PENAGIHAN	3	0	0	0	0	3
5	PEMASARAN	8	0	0	0	0	8
6	TRANS & DISTRIBUSI	14	0	0	1	0	15
7	PRODUKSI	7	0	0	0	0	7
8	SPI	5	1	0	0	0	6
9	IKK NGAWI KOTA	44	1	0	2	0	47
10	IKK. NGRAMBE	13	0	0	0	0	13
11	IKK. JOGOROGO	23	0	0	0	0	23
12	IKK. KEDUNGGALAR	10	0	0	1	0	11
13	IKK. SINE	7	0	0	0	0	7
14	IKK. KENDAL	15	0	0	0	0	15

REKAP KARYAWAN & KARYAWATI							
PERUMDA AIR MINUM KABUPATEN NGAWI APRIL 2024							
NO	BAGIAN / IKK / BNA	PEGAWAI TETAP	CALON PEGAWAI	STATUS			JUMLAH
				TENAGA HONORER	TENAGA KONTRAK	TENAGA HARIAN LEPAS	
15	IKK. PADAS	10	0	0	0	0	10
16	IKK. KWADUNGAN	3	0	0	0	0	3
17	IKK. PARON	16	0	0	1	0	17
18	IKK. WIDODAREN	9	0	0	0	0	9
19	IKK. GENENG	9	0	0	0	0	9
20	IKK. KARANGJATI	11	0	0	0	0	11
21	BNA. MANTINGAN PENGISIAN AIR	9	0	0	0	0	9
22	GENTONG	2	0	0	0	0	2
23	IKK. GERIH	12	0	0	0	0	12
24	IKK. BRINGIN	0	0	0	0	0	0
25	IKK. KASREMAN	0	0	0	0	0	0
JUMLAH		256	2	0	7	0	265

Sumber: Data Pegawai Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi

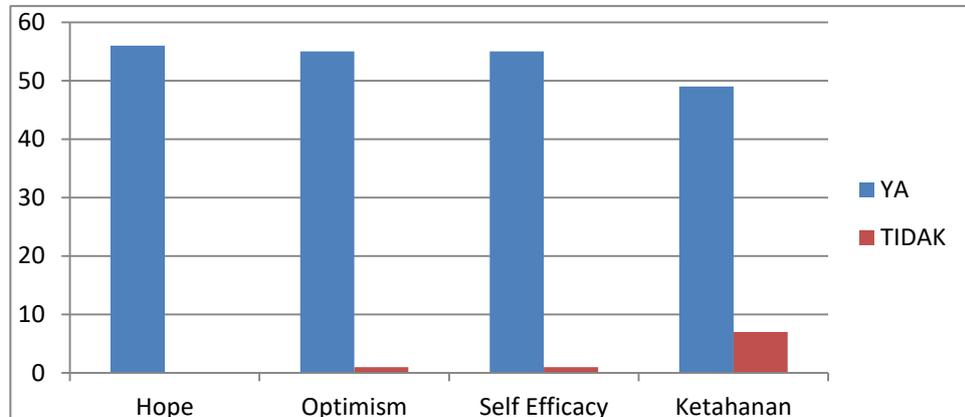


Gambar 1. 1 Jam Kerja

Sumber: Instagram Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi

Besarnya beban kerja dan tuntutan kerja di PDAM Ngawi akan berpengaruh pada tingkat stress dan beresiko pada kondisi psikologis dan nantinya akan berdampak pada kepuasan kerja pegawai. Oleh karena itu penelitian ini tertarik untuk mengetahui apakah *psychological capital*

mempengaruhi kepuasan kerja pegawai PDAM Ngawi. Berikut data dari *psychological capital* dari pegawai PDAM Kabupaten Ngawi



**Gamba1. 2 Grafik Pra Survey Psychological Capital**

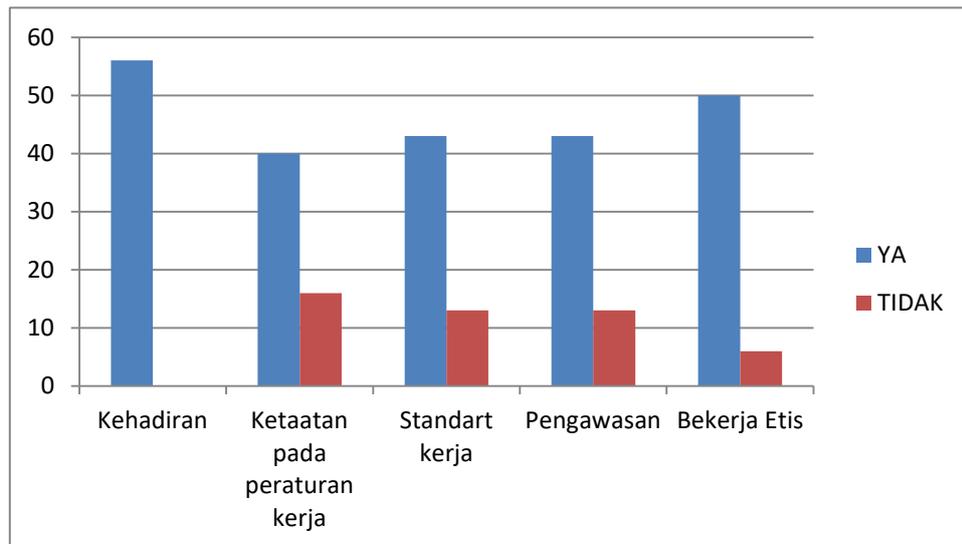
Sumber: DataPrimer diolah 2024

Dari data diatas menunjukkan adanya angka positif di setiap indikator dari *psychological capital*. Baik dari segi harapan, optimisme, kepercayaan diri, dan ketahanan ketika bekerja. Padahal beban kerja dan tuntutan kerja yang tinggi bisa saja mengakibatkan stress dan beresiko pada kondisi psikologis. Hal itu berbanding terbalik dengan angka positif dari indikator *psychological capital*.

*Psychological capital* sangat penting untuk dibawa oleh pegawai ketika bekerja karena akan membantu menjaga kondisi psikologis pegawai. Selain itu, disiplin kerja juga merupakan salah satu faktor yang bisa meningkatkan kepuasan kerja. Kedisiplinan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu organisasi, karena disiplin akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi. Disiplin kerja merupakan suatu bentuk pendidikan yang bertujuan untuk memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap, dan perilaku seorang pegawai agar dengan sukarela berusaha bekerja sama dengan pegawai lain dan meningkatkan prestasi

kerjanya (Suhartono *et al.*, 2023). Disiplin kepatuhan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban (Askiyanto *et al.*, 2023). Disiplin merupakan cerminan besarnya tanggungjawab seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang mendorong gairah dan semangat kerja seseorang. Sekartini, (2016) Disiplin merupakan cerminan besarnya tanggungjawab seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang mendorong gairah dan semangat kerja seseorang.

Kedisiplinan kerja bisa dilihat dari beberapa faktor. Menurut Sekartini, (2016) disiplin kerja bisa dilihat dari segi kehadiran atau absensi, ketaatan pada peraturan, dan standart kerja yang dimiliki karyawan. Dalam hal ini Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi (PDAM Ngawi) sebagai perusahaan yang melayani hajat hidup orang banyak sangat penting sekali mengedepankan kedisiplinan saat bekerja. Seringnya kegiatan di lapangan membuat kemungkinan kurangnya pengawasan terjadi. Ketika pengawasan berkurang maka resiko kemungkinan produktivitas kerja pegawai juga menurun. Hal tersebut menjadi fenomena yang tertarik untuk diteliti karena apakah kurangnya pengawasan bisa mempengaruhi tingkat disiplin yang nantinya akan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan. Berikut adalah data dari *post survey* mengenai tingkat disiplin pegawai PDAM Ngawi.



**Gambar 1.3 Grafik Pra Survey Disiplin Kerja**

Sumber: Data Diolah 2023

Dari data diatas menunjukkan beberapa angka positif dari tingkat disiplin kerja Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi (PDAM Ngawi) dilihat dari segi kehadiran atau absensi sebesar 100% dari 56 responden, dari segi ketaatan pada peraturan kerja menjawab YA sebanyak 40 respnden dan 16 menjawab TIDAK, dari segi standart kerja dan pengawasan sebanyak 43 responden menjawab YA dan 13 menjawab TIDAK, dan dari segi bekerja etis 50 responden menjawab YA dan 6 menjawab TIDAK.

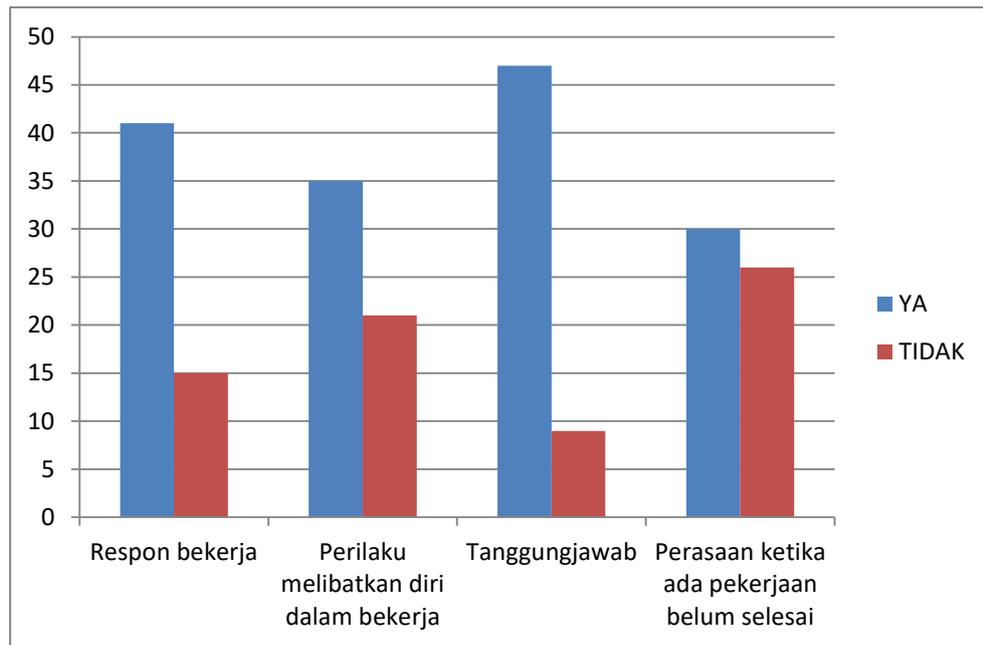
Berdasarkan data *post survey* diatas menunjukkan beberapa angka positif dari indikator disiplin kerja. Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi (PDAM Ngawi) yang bergerak dalam pelayanan kepada banyak orang dan sering bekerja di lapangan akan memiliki resiko kurangnya pengawasan. Pengawasan yang berkurang akan menyebabkan kemungkinan rendahnya kedisiplinan karyawan. Tetapi pada diatas menunjukkan sebaliknya dilihat dari angka positif yang menunjukkan tingkat kedisiplinan yang baik pada pegawai PDAM Ngawi.

Rahayu & Dahlia (2023) menyebutkan adanya hubungan positif signifikan antara disiplin kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Selain itu Afianto & Utami, (2017) menyebutkan adanya hubungan positif signifikan antara disiplin kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut berarti semakin tinggi tingkat disiplin kerja maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Tetapi pada Sekartini, (2016) menghasilkan hubungan positif yang tidak signifikan antara disiplin kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Artinya bahwa jika disiplin kerja karyawan semakin baik maka kinerja karyawan semakin baik pula, namun secara signifikan mempengaruhi naiknya kinerja karyawan. Kedisiplinan bila tidak diterapkan dengan baik maka organisasi atau perusahaan akan sulit mencapai hasil kerja yang maksimal (Malau & Kasmir, 2021)

*Psychological capital* dan disiplin kerja sangat penting untuk dibawa oleh setiap pegawai ketika bekerja. Selain itu, keterlibatan turut menjadi faktor yang bisa meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi (PDAM Ngawi) yang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat demi mewujudkan respon masyarakat yang positif terhadap kinerja pegawai PDAM, maka perlu adanya keseimbangan antara kinerja perusahaan dengan hasil kinerja. Untuk mewujudkan hal tersebut maka pegawai harus benar-benar terlibat dalam setiap pekerjaannya. Keterlibatan kerja (*job involvement*) berkaitan dengan seberapa besar individu terlibat dari pekerjaannya dan menganggap bahwa pekerjaannya memberikan dampak positif bagi dirinya sendiri dan rasa kepedulian terhadap pekerjaannya (Yakup, 2017).

Yakup, (2017) mengatakan bahwa *job involvement* atau keterlibatan kerja diartikan sebagai suatu ukuran sampai dimana individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting tingkat kinerja yang dicapai sebagai penghargaan diri. Keterlibatan kerja dapat dilihat dari keinisiatifan pekerja dan respon terhadap pekerjaannya. Respon yang dimaksud disini apakah pegawai benar-benar bertanggungjawab atas pekerjaannya dan apakah pegawai memiliki rasa tidak nyaman ketika ada pekerjaan yang belum terselesaikan. Ketika ada suatu pekerjaan yang belum terselesaikan maka pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab akan berinisiatif untuk segera menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi (PDAM Ngawi) sebagai perusahaan daerah yang bekerja melayani masyarakat memiliki tanggung jawab besar kepada banyak masyarakat. Keterlibatan kerja setiap pegawai sangat penting sekali dibawa ketika bekerja karena keterlibatan kerja akan mempengaruhi hasil dan kualitas kerja. Hal tersebut di karenakan karyawan yang memiliki keterlibatan dalam pekerjaannya berarti terikat dengan pekerjaannya (Garg *et al.*, 2018). Selain itu respon dari masyarakat juga ditentukan dari sejauh mana tanggungjawab yang diberikan oleh PDAM Ngawi terhadap pelayanan yang diberi. Berikut adalah data pra survey dari keterlibatan kerja pegawai PDAM Ngawi.



**Gamba1. 4 Grafik Pra Survey Keterlibatan Kerja**

Sumber: Data primer diolah 2023

Dari data diatas menampilkan angka *post survey* dari keterlibatan kerja yang dilihat dari segi respon bekerja 41 responden menjawab YA dan 15 menjawab TIDAK, perilaku melibatkan diri dalam bekerja memiliki perbandingan angka 35 responden menjawab YA dan 21 menjawab TIDAK, dari segi tanggungjawab 47 menjawab YA dan 9 menjawab TIDAK, dan dari segi perasaan ketika melihat pekerjaan yang belum terselesaikan 30 menjawab YA dan 26 menjawab TIDAK. Dari data tersebut terdapat dua indikator yang memiliki perbandingan angka yang kurang positif yaitu pada perilaku melibatkan diri terhadap pekerjaan dan respon ketika melihat pekerjaan yang belum selesai.

Kembau *et al.*, (2019) menyebutkan adanya pengaruh positif signifikan antara keterlibatan kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Selain itu penelitian lain Yakup, (2017) yang mendukung pada penelitian

sebelumnya yang mengatakan adanya hubungan positif signifikan antara keterlibatan kerja dengan kepuasan kerja karyawan.

Dari beberapa data yang sudah di paparkan sebelumnya mulai dari *psychological capital*, disiplin kerja, dan keterlibatan kerja menunjukkan adanya fenomena masing-masing. Fenomena tersebut didapat dari adanya ketidakseimbangan antara beban kerja dan tuntutan kerja dengan angka kepuasan di Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi. Oleh karena itu peneliti sangat tertarik sekali meneliti “Pengaruh *Psychological Capital*, Disiplin Kerja, dan Keterlibatan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi”.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka batasan masalah yang digunakan untuk mempermudah pembahasan pada penelitian ini, maka perlu dibatasi ruang lingkupnya sehingga didapatkan penyelesaian yang lebih fokus, sehingga penelitian ini dapat lebih efektif dan efisien. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian pada penelitian ini adalah pegawai Perumda Air Minum yang ada di Kabupaten Ngawi
2. Variabel penelitian pada penelitian ini adalah *Psychological Capital*, Disiplin Kerja, Keterlibatan Kerja, dan Kepuasan Kerja.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan permasalahan yang ada, maka terdapat rumusan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kepuasan Kerja di Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi?
2. Apakah terdapat pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja di Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi?
3. Apakah terdapat pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kepuasan Kerja di Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, batasan masalah dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini membuktikan secara empiris pengaruh dari *psychological capital*, disiplin kerja, dan keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi.

### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian, Manfaat dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.

b. Bagi Perumda Air Minum Kabupaten Ngawi (PDAM Ngawi)

Diharapkan dapat digunakan sebagai dasar perkembangan dan evaluasi kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Bagi Universitas PGRI Madiun

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi sumbangan pemikiran dan dapat menambah kepustakaan baca diperpustakaan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau pedoman peneliti, baik di lingkungan kampus Universitas PGRI Madiun, ataupun luar kampus.