

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Pemenuhan kebutuhan air bersih menjadi sebuah tuntutan kehidupan manusia, tingginya kebutuhan akan air bersih membuat pemerintah harus ikut serta mengelola ketersediaan air bersih bagi masyarakat. Jakarta sebagai kota metropolitan membutuhkan ketersediaan air bersih dengan skala besar, hal ini sesuai dengan besarnya jumlah penduduk.

Pengelolaan air bersih untuk wilayah Jakarta telah dimulai sejak tahun 1843 oleh Pemerintah Hindia Belanda, pada masa itu pemenuhan kebutuhan air di kota Jakarta (Batavia) oleh Pemerintah Hindia Belanda dilakukan melalui sumur bor/artesis. Sejak tahun 1918 setelah ditemukannya sumber mata air Ciburial di daerah Ciomas Bogor oleh Pemerintah Hindia Belanda, ketersediaan air bersih mulai dilakukan melalui perusahaan yang ditunjuk oleh pemerintah yang diawali oleh Gementeestaat-waterleidengen van Batavia.

Sejak tahun 1945 pelayanan air minum di kota Jakarta dilaksanakan oleh Dinas Saluran Air Minum Kota Praja di bawah Kesatuan Pekerjaan Umum Kota Praja. Yang selanjutnya dilaksanakan PAM JAYA melalui PERDA DKI Jakarta No. 3/1977. Seiring dengan perkembangan dan peningkatan kebutuhan air bersih PAM JAYA melakukan kerjasama dengan PT. PAM LYONNAISE JAYA (PT. PALYJA). Perusahaan ini adalah anak perusahaan dari Grup GDF SUEZ berpusat di Perancis, bergerak dalam pengelolaan air bersih, pelayanan limbah, peralatan terkait yang penting bagi kehidupan sehari-hari dan pelestarian lingkungan.

Melalui kerjasama tersebut PT. PAM LYONNAISE JAYA (PT. PALYJA) berkomitmen untuk bekerja secara optimal dengan menyediakan kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Jakarta khususnya yang berada di wilayah Barat. Berbagai perubahan dilakukan dan peningkatan kualitas air juga dioptimalkan agar komitmen kerja yang telah disepakati dapat terealisasi dengan baik.

1.1.2 Visi dan Misi PALYJA

Visi

Menjadi perusahaan penyedia pelayanan air pilihan di Indonesia dengan memberikan kepuasan pelanggan dan nilai tambah kepada para stakeholder.

Misi

- Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan kita dengan tingkat pelayanan yang tinggi dan dengan menyediakan air dengan kuantitas, kontinuitas dan kualitas yang baik melalui operasi yang unggul.
- Untuk menjaga kerjasama yang berkesinambungan dengan stakeholder publik untuk kepentingan masyarakat seraya tetap memenuhi peraturan yang berlaku.
- Untuk mengembangkan potensi karyawan agar karyawan dapat memaksimalkan kinerja, puas dalam bekerja serta memberikan kepada karyawan lingkungan yang sehat dan aman.
- Untuk memberikan kepada stakeholder kita tingkat pengembalian modal pada waktunya.
- Untuk memberikan pertanggungjawaban sosial, melindungi lingkungan dan menjalankan tata kelola perusahaan yang baik.
- Berhubungan baik dengan semua pihak yang terlibat dalam pengelolaan sumber air dalam rangka meningkatkan kesadaran umum tentang kelangkaan air.
- Untuk mengembangkan kerjasama strategis jangka panjang dengan rekan bisnis kita.
- Untuk menjaga citra perusahaan yang baik.

1.1.3 Pemegang Kepentingan

Gambar 1.1
Stakeholder Perusahaan



Sumber: www.palyja.co.id

1.1.4 Pemegang Saham

Gambar 1.2
Pemegang Saham PT PLYJA



Sumber: www.palyja.co.id

Suez Environnement

Suez Environnement dan anak perusahaannya bergerak di bidang air bersih, pelayanan limbah, peralatan terkait yang penting bagi kehidupan sehari-

hari dan pelestarian lingkungan. Suez Environnement memberikan solusi inovatif bagi jutaan orang dan industri terutama bidang air bersih, pengolahan limbah, area manajemen limbah.

PT Astratel Nusantara

PT. Astratel Nusantara merupakan lini usaha dari Grup ASTRA International yang bergerak di bidang infrastruktur dan saat ini menjadi salah satu perusahaan ternama di Indonesia. PT Astratel Nusantara adalah merupakan bagian dari PT ASTRA International Tbk, salah satu grup pemimpin bisnis terbesar di Indonesia

1.1.5 Aspek Manajemen Sumber Daya Manusia

Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi sangat menentukan kualitas kerja organisasi dan daya saing organisasi, hal ini dimungkinkan karena seluruh kegiatan organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sebagai perusahaan dengan lingkup kerja yang cukup besar. PT Palya Jakarta memiliki jumlah karyawan sebanyak 1.393 orang. Dari jumlah tersebut 1.125 diantaranya laki-laki dan 268 perempuan.

Manajemen sumber daya manusia diharapkan mampu mengelola sumber daya manusia yang ada agar mampu mengoptimalkan potensi yang dimiliki demi kemajuan individu dan kemajuan perusahaan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam perkembangannya PT Pam Lyonnaise Jaya memiliki sejarah yang unik. PT. PAM Lyonnaise Jaya yang pada mulanya bernama PAM JAYA dan dikelola oleh Pemerintah Daerah DKI Jakarta, merupakan satu-satunya Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berubah bentuk menjadi Perusahaan Swasta karena diprivatisasi dan dikelola seluruh asetnya oleh Perusahaan Asing. Yang dimaksud asset disini mencakup keseluruhan asset yang dimiliki PAM JAYA, termasuk Sumber Daya Manusia yang ada di dalamnya. Perubahan pengelola, dan sistem pengelolaan karyawan tentunya berdampak bagi

karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut, khususnya dari segi kepuasan kerja.

Kepuasan Kerja merupakan topik yang sangat populer di kalangan ahli psikologi industri dan manajemen. Kepuasan Kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu, masyarakat dan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengidentifikasi dan melihat secara teliti berbagai kebutuhan yang bisa mendatangkan Kepuasan Kerja karyawan karena dengan terciptanya Kepuasan Kerja, karyawan mampu bekerja lebih produktif dan memberikan hasil positif bagi perusahaan.

Besarnya lingkup kerja dan layanan yang dilakukan PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) membuka peluang dibutuhkannya sumber daya manusia yang cukup besar. Pada saat ini terdapat 1393 orang pegawai, 1125 orang pegawai pria dan 268 orang pegawai wanita. Ketersediaan sumber daya manusia yang handal dalam bekerja dan memiliki dedikasi tinggi terhadap pekerjaan sangat dibutuhkan oleh perusahaan. Sumber daya manusia merupakan asset utama bagi perusahaan untuk dapat memproduksi tanpa didukung oleh sumber daya yang baik akan sulit bagi perusahaan untuk mengembangkan diri dan melayani kebutuhan pelanggannya.

PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat Jakarta Barat akan air bersih sangat bergantung pada kualitas kerja pegawai yang dimilikinya. Ketergantungan perusahaan terhadap pegawai sangatlah signifikan, bahkan Mangkunegara (2007: 1) menjelaskan bahwa sumber daya manusia dibutuhkan oleh perusahaan untuk mengelola, mengatur memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif dalam mencapai tujuan.

Perusahaan berhak menggunakan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai untuk mendukung produktivitas dan mencapai tujuan. Dalam hal ini pegawai akan secara sukarela memberikan pengalaman dan pengetahuannya demi terwujudnya harapan perusahaan. Dari kondisi tersebut terlihat jelas bahwa pegawai secara individu maupun kelompok dengan perusahaan sebagai pengguna

jasa pegawai memiliki hubungan simbiosis mutualisme yaitu hubungan yang saling menguntungkan. Perusahaan berharap setiap pegawai bersedia berkorban untuk perusahaan dengan meningkatkan kinerja dan tanggung jawab, selanjutnya pegawai berharap pihak perusahaan mampu memuaskan kebutuhan pegawai.

Bergabungnya seorang pegawai dalam perusahaan memiliki banyak pengharapan khususnya untuk memperoleh penghasilan yang layak demi memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan tersebut tidaklah bersifat statis namun berkembang secara dinamis, perubahan waktu dan tanggung jawab kerja yang melekat pada diri pegawai mendorong peningkatan pemuasan kebutuhan. Menurut Luthans (2006: 89), "*Kepuasan adalah keadaan yang menyenangkan atau emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.*" Rasa puas terhadap pekerjaan berhubungan erat dengan sistem emosi yang dimiliki pegawai. Saat pegawai merasa bahwa pekerjaan yang ditekuni mampu memberi kenyamanan bagi dirinya maka secara bersamaan akan tumbuh rasa puas terhadap pekerjaan.

Menurut Baron & Byrne (2011: 5) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya faktor organisasi dan kebijakan serta iklim kerja dan faktor individual atau karakteristik karyawan. Perusahaan yang memiliki iklim organisasi yang kurang baik dan kurang menghargai keberadaan pegawai akan mendorong besarnya rasa ketidakpuasan pegawai. Selanjutnya perusahaan yang terlalu menuntut pegawai untuk bekerja optimal tetapi tidak diikuti oleh peningkatan fasilitas dan perhatian terhadap pegawai juga akan membuat timbulnya ketidakpuasan kerja. Kondisi kurang puas terhadap pekerjaan berdampak pada besarnya kasus turn over.

Dalam Suyanto (2006: 40) dijelaskan bahwa 46% kepuasan kerja pegawai disebabkan oleh promosi yang dilakukan secara adil. Dalam hal ini jelas bahwa kepuasan yang dicapai oleh pegawai sangat bergantung kepada pelaksanaan promosi yang dilakukan perusahaan. Semakin baik sistem promosi yang dijalankan akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawai. Sebaliknya perusahaan yang melakukan sistem promosi tertutup dan tidak transparan akan berakibat pada rendahnya kepuasan kerja pegawai.

Perusahaan berkewajiban menjaga dan membangun kepuasan kerja pegawai, karena kepuasan kerja tidak hanya dibutuhkan oleh pegawai secara individu tetapi. Perusahaan yang ingin mampu bersaing dan dapat berkembang haruslah memiliki kepedulian terhadap kepuasan kerja pegawai. Karena peningkatan kepuasan kerja pegawai secara langsung mendorong peningkatan daya saing perusahaan. Suyanto (2006: 40) menjelaskan bahwa organisasi dengan karyawan yang lebih terpuaskan cenderung lebih efektif dari organisasi dengan karyawan yang kurang terpuaskan. Selanjutnya berdasarkan penelitian dari Sears Reobuck di Chicago dalam Suyanto (2006: 40) dikemukakan pula bahwa pekerja dengan skor kepuasan tinggi memiliki tingkat kehadiran yang jauh lebih tinggi daripada mereka yang memiliki kepuasan kerja lebih rendah.

Dari teori diatas, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja sangatlah dibutuhkan bagi perusahaan. Kepuasan kerja yang rendah dapat berakibat produktifitas yang menurun, tingginya frekuensi ketidakhadiran, dan menurunnya loyalitas yang menyebabkan tingginya tingkat turnover karyawan. Hal ini dapat berakibat buruk bagi PT PAM Lyonnaise Jaya untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Atas pertimbangan tersebut maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan kerja karyawan yang ada di PT PAM Lyonnaise Jaya, dengan topik bahasan yang berjudul: “ANALISA KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT PAM LYONNAISE JAYA (PALYJA) DI JAKARTA BARAT.”

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah penelitian diantaranya:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) Jakarta Barat?
- b. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai di PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) Jakarta Barat?
- c. Apa yang perlu dilakukan PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) Jakarta Barat dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ditetapkan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) Jakarta Barat.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yg mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) Jakarta Barat.
- c. Untuk mengetahui hal apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) Jakarta Barat

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah literatur yang ada dan menyempurnakan hasil penelitian sebelumnya khususnya tingkat kepuasan kerja pegawai

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) Jakarta Barat dalam mengelola kepuasan kerja pegawai

1.6. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan yang bertujuan untuk menjaga konsistensi penelitian dan untuk memperoleh data dan informasi yang lebih akurat. Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dilakukan di PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) Jakarta Barat.
- b. Objek Penelitian adalah karyawan PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) Jakarta Barat
- c. Variabel yang dijadikan dasar penelitian adalah variabel kepuasan kerja karyawan PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA) Jakarta Barat