

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dan tidak tergantikan bagi setiap organisasi, termasuk pada perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Peran pegawai tidak hanya sekadar sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai penentu keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Pegawai merupakan motor penggerak yang menjalankan visi, misi, serta strategi organisasi yang telah dirumuskan. Tanpa adanya pegawai yang berkualitas dan berkomitmen tinggi, maka seluruh perencanaan organisasi tidak akan dapat terwujud secara optimal. Dengan kata lain, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi menjadi faktor kunci dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan kerja yang semakin kompleks.

Keberhasilan organisasi dalam menjalankan fungsi dan perannya juga sangat ditentukan oleh kinerja pegawai yang berada di dalamnya. Kinerja pegawai mencerminkan seberapa besar kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan organisasi, baik dari aspek produktivitas, kualitas kerja, maupun kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi salah satu fokus utama dalam pengelolaan sumber daya manusia. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui berbagai strategi, seperti peningkatan kompetensi, pembinaan profesionalisme, penanaman komitmen organisasi, serta pemberian kepuasan kerja yang memadai. Dengan adanya perhatian serius terhadap aspek-aspek tersebut, organisasi dapat mewujudkan

pelayanan publik yang lebih baik dan mampu bersaing di era yang semakin menuntut efisiensi serta kualitas layanan prima.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Banyuwangi sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki peran strategis dalam memberikan layanan air bersih kepada masyarakat luas. Keberadaan PUDAM bukan hanya sekadar penyedia layanan teknis, melainkan juga bagian dari upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mendorong pembangunan daerah, serta menjaga kelestarian sumber daya air. Dalam praktiknya, pelayanan air bersih tidak hanya menyangkut kebutuhan dasar sehari-hari, tetapi juga berkaitan erat dengan aspek kesehatan, perekonomian, hingga kesejahteraan sosial masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan PUDAM Kabupaten Banyuwangi dalam mengelola dan mendistribusikan air bersih secara merata serta berkelanjutan menjadi tolok ukur penting dalam menilai efektivitas kinerja BUMD tersebut.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan dan semakin kompleksnya permasalahan distribusi air, tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas semakin tinggi. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang tidak hanya konsisten, tetapi juga responsif terhadap berbagai keluhan dan kebutuhan yang terus berkembang. Untuk dapat memenuhi tuntutan tersebut, PUDAM Kabupaten Banyuwangi membutuhkan pegawai yang memiliki kinerja optimal, profesional dalam bekerja, serta menjunjung tinggi komitmen terhadap organisasi. Pegawai yang profesional mampu menjalankan tugas sesuai standar operasional, menjaga integritas, dan memberikan pelayanan terbaik, sementara pegawai yang memiliki komitmen kuat akan menunjukkan loyalitas dan tanggung

jawab penuh terhadap keberlangsungan organisasi. Dengan adanya kombinasi antara kinerja, profesionalisme, dan komitmen organisasi yang tinggi, PUDAM Kabupaten Banyuwangi diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Banyuwangi terlihat dari perannya dalam menjamin kelancaran penyediaan air bersih bagi masyarakat. Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang harus tersedia setiap hari, sehingga kinerja pegawai sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Apabila pegawai bekerja dengan optimal, maka pelayanan distribusi air dapat berjalan lancar, kualitas layanan terjaga, dan kepercayaan masyarakat terhadap PUDAM akan meningkat. Sebaliknya, apabila kinerja pegawai menurun, maka risiko gangguan layanan dan keluhan pelanggan akan semakin besar, sehingga berdampak pada citra perusahaan.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai juga tampak dari meningkatnya jumlah pelanggan dan kompleksitas tantangan yang dihadapi PUDAM Kabupaten Banyuwangi. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang bergantung pada layanan air bersih, perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan secara cepat, tepat, dan berkualitas. Hal ini tidak akan tercapai tanpa adanya pegawai yang profesional, disiplin, dan memiliki komitmen tinggi terhadap tugasnya. Kinerja pegawai yang baik akan memastikan setiap proses operasional, mulai dari pengolahan hingga distribusi air, berjalan sesuai standar dan mampu menjawab kebutuhan pelanggan yang semakin beragam.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai semakin ditekankan ketika dikaitkan dengan faktor internal organisasi, seperti komitmen organisasi, profesionalisme, dan kepuasan kerja. Pegawai dengan komitmen yang tinggi akan lebih loyal dan berorientasi pada tujuan perusahaan, sementara profesionalisme menentukan sejauh mana pegawai melaksanakan pekerjaannya sesuai standar kompetensi dan etika kerja. Di sisi lain, kepuasan kerja turut menjadi pemicu semangat kerja yang lebih tinggi. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan dan berkontribusi dalam membentuk kinerja pegawai yang optimal. Dengan demikian, PUDAM Kabupaten Banyuwangi harus memberi perhatian serius pada pengelolaan sumber daya manusia agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

Beberapa penelitian empiris terdahulu membuktikan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain oleh komitmen organisasi (Astuti, 2022; Santosa, 2019; Pribowo, 2020; Kristian dan Ferijani, 2020; Ginanjar dan Berliana, 2021), profesionalisme (Sarinah, 2020; Rahmadani, et al, 2023; Ferawati, et al, 2020; Ichsan, et al, 2022; Parameswari et al, 2020) dan kepuasan kerja (Egenius et al, 2020, Paparang, et al, 2021; Azhari, 2021; Adha, et al, 2019; Hendrayana et al, 2021),

Akan tetapi masih terdapat cela penelitian (*research gap*) dari penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu Ardiyansah dan Mon (2023) membuktikan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Muliaty (2021) membuktikan profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Fauziek dan Yanuar (2021) membuktikan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena dan *research gap* tersebut, perlu dilakukan penelitian lebih mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Profesionalisme Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi?
2. Apakah profesionalisme berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi?
4. Apakah komitmen organisasi, profesionalisme dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi?
5. Diantara variabel komitmen organisasi, profesionalisme dan kepuasan kerja, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.
2. Untuk menganalisis pengaruh profesionalisme secara parsial terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.
4. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi, profesionalisme dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.
5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel komitmen organisasi, profesionalisme dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Praktisi

Hasil penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi, profesionalisme, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Banyuwangi dapat memberikan manfaat yang besar bagi para praktisi, khususnya manajer dan pengelola sumber daya manusia di lingkungan BUMD. Penelitian ini dapat menjadi dasar

pertimbangan dalam merumuskan strategi pengelolaan pegawai yang lebih efektif, karena menunjukkan faktor-faktor apa saja yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja. Dengan memahami peran komitmen organisasi, praktisi dapat menyusun kebijakan yang mampu memperkuat loyalitas pegawai terhadap perusahaan, misalnya melalui peningkatan rasa memiliki dan keterikatan dengan visi misi organisasi.

Selain itu, penelitian ini juga memberi manfaat dalam hal peningkatan profesionalisme pegawai. Praktisi dapat menggunakan hasil penelitian sebagai pedoman dalam menyusun program pelatihan, pengembangan kompetensi, serta pembinaan etika kerja sehingga pegawai mampu bekerja sesuai standar yang ditetapkan. Di sisi lain, aspek kepuasan kerja yang terbukti berpengaruh terhadap kinerja dapat menjadi masukan penting bagi praktisi untuk memperhatikan kesejahteraan pegawai, baik dari sisi kompensasi, lingkungan kerja, maupun hubungan antar individu di dalam organisasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi sekaligus rekomendasi bagi praktisi untuk menyusun kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih terarah. Dengan memperhatikan ketiga aspek tersebut—komitmen organisasi, profesionalisme, dan kepuasan kerja—praktisi diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan, sehingga PUDAM Kabupaten Banyuwangi mampu memberikan pelayanan publik yang lebih optimal, berkualitas, dan memenuhi harapan masyarakat.

2. Bagi Akademisi

Bagi akademisi, penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi, profesionalisme, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum

Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Banyuwangi memberikan kontribusi penting dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks organisasi sektor publik. Penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik dengan memberikan bukti empiris mengenai keterkaitan antara variabel-variabel tersebut, sehingga dapat memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai pada organisasi pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi dosen, mahasiswa, maupun peneliti dalam mengkaji lebih lanjut topik-topik terkait kinerja pegawai, baik dari perspektif teoritis maupun praktis. Akademisi dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan diskusi, kajian, maupun studi komparatif untuk menemukan pola-pola baru atau perbedaan yang mungkin muncul di berbagai jenis organisasi. Dengan demikian, penelitian ini turut berperan dalam mendukung proses pembelajaran serta meningkatkan kualitas pendidikan di bidang manajemen dan administrasi publik.

Lebih jauh lagi, penelitian ini membuka peluang bagi akademisi untuk melakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan variabel lain, menggunakan metode analisis yang berbeda, atau memperluas objek penelitian ke organisasi publik maupun swasta di wilayah lain. Dengan adanya pengembangan tersebut, diharapkan akan semakin banyak temuan baru yang dapat memperkuat teori-teori manajemen sumber daya manusia sekaligus memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kinerja organisasi.