

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik yang semakin tinggi menuntut setiap badan usaha milik daerah (BUMD) untuk mampu meningkatkan kinerja organisasinya secara berkelanjutan. Masyarakat saat ini semakin kritis terhadap mutu layanan yang diberikan, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, dan keandalan pelayanan publik. Kondisi ini mendorong BUMD untuk tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kewajiban pelayanan, tetapi juga pada pencapaian kinerja yang efektif dan efisien guna meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat.

Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur sebagai salah satu BUMD yang bergerak di bidang penyediaan air bersih memiliki peran yang sangat strategis dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Ketersediaan layanan air minum yang berkualitas merupakan faktor penting dalam mendukung kesehatan masyarakat, aktivitas ekonomi, serta pembangunan daerah secara keseluruhan. Oleh karena itu, Perumda dituntut untuk mampu menjaga kontinuitas pasokan air, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengelola organisasi secara profesional agar dapat menjawab tuntutan dan harapan masyarakat yang terus berkembang.

Keberhasilan Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur dalam menjalankan peran strategis tersebut tidak hanya ditentukan oleh kecukupan infrastruktur, teknologi, maupun sumber daya alam yang dimiliki. Faktor sumber

daya manusia, khususnya kinerja pegawai sebagai pelaksana utama operasional pelayanan, memiliki peranan yang sangat menentukan. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi akan mampu menjalankan tugas secara optimal, memberikan pelayanan yang berkualitas, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian serius dalam pengelolaan Perumda Air Minum Tirta Buah Benua Kutai Timur.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai bagi Perumda Air Minum Tirta Buah Benua Kutai Timur tercermin dari meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas, kontinuitas, dan keandalan layanan air bersih sebagai kebutuhan dasar. Dalam praktiknya, keberhasilan penyediaan layanan air minum tidak hanya ditentukan oleh sistem dan infrastruktur, tetapi sangat bergantung pada bagaimana pegawai melaksanakan tugas operasional, administrasi, dan pelayanan pelanggan secara profesional. Ketidakseimbangan antara tuntutan pelayanan dan kinerja pegawai berpotensi menimbulkan keluhan pelanggan, gangguan distribusi, serta menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi.

Fenomena lainnya menunjukkan bahwa kinerja pegawai yang optimal menjadi kunci dalam menjaga efektivitas operasional Perumda, terutama dalam menghadapi tantangan teknis seperti kebocoran jaringan, gangguan distribusi, serta kebutuhan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkelanjutan. Pegawai yang memiliki kinerja rendah cenderung kurang responsif terhadap permasalahan di lapangan, sehingga dapat memperlambat penyelesaian gangguan dan berdampak pada kualitas pelayanan. Sebaliknya, pegawai dengan kinerja tinggi mampu bekerja secara

sigap, akurat, dan bertanggung jawab, sehingga mendukung kelancaran operasional dan pencapaian target organisasi.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai juga terlihat dari perannya dalam mendukung pencapaian tujuan strategis Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur sebagai badan usaha milik daerah. Kinerja pegawai yang baik akan mendorong efisiensi kerja, peningkatan produktivitas, serta terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja pegawai tidak hanya menjadi indikator keberhasilan individu, tetapi juga menjadi tolok ukur keberhasilan instansi secara keseluruhan dalam menjalankan fungsi pelayanan publik dan mendukung pembangunan daerah.

Beberapa penelitian empiris telah membuktikan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain oleh kepuasan kerja (kepuasan kerja (Egenius et al, 2020, Paparang, et al, 2021; Azhari, 2021; Adha, et al, 2019; Hendrayana et al, 2021), komitmen organisasi (Astuti, 2022; Santosa, 2019; Pribowo, 2020; Kristian dan Ferijani, 2020; Ginanjar dan Berliana, 2021), dan employee engagement (Handoyo dan Setiawan, 2017; Wicaksono, 2019; Sucahyowati dan Hendrawan, 2020; Astuti dan Suwandi, 2022; Aiyub, et al, 2021).

Akan tetapi masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) dari penelitian-penelitian sebelumnya, diantaranya adalah penelitian Fauziek dan Yanuar (2021) membuktikan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Ardiyansah dan Mon (2023) membuktikan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Rahmadalena dan Asmanita

(2020) membuktikan bahwa *employee engagement* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Mengingat masih adanya gap penelitian seperti disebutkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Pegawai Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur**”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur?
3. Apakah *employee engagement* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur?
4. Apakah kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *employee engagement* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur?
5. Diantara variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *employee engagement*, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur.
2. Untuk menganalisis pengaruh *komitmen organisasi* secara parsial terhadap kinerja pegawai Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur.
3. Untuk menganalisis pengaruh *employee engagement* secara parsial terhadap kinerja pegawai Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, *komitmen organisasi* dan *employee engagement* secara simultan terhadap kinerja pegawai Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur.
5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel kepuasan kerja, *komitmen organisasi* dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Manfaat penelitian ini bagi akademisi diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai pada sektor pelayanan publik dan badan usaha

milik daerah. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian empiris mengenai pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan employee engagement terhadap kinerja pegawai, serta menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan model penelitian yang relevan dengan konteks organisasi publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar pembandingan atau rujukan akademik dalam penyusunan karya ilmiah, baik skripsi, tesis, maupun disertasi yang mengangkat tema serupa.

2. Bagi Praktisi

Bagi **praktisi**, khususnya manajemen Perumda Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan dan strategi pengelolaan sumber daya manusia. Temuan penelitian dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sehingga manajemen dapat merancang program peningkatan kepuasan kerja, penguatan komitmen organisasi, serta peningkatan employee engagement secara lebih tepat sasaran. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu mendukung peningkatan kinerja pegawai, kualitas pelayanan publik, serta keberlanjutan kinerja organisasi secara keseluruhan.