

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia pekerjaan atau dunia bisnis terdapat salah satu faktor yang sangat penting yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Kesuksesan yang dihasilkan oleh perusahaan, tidak terlepas dari sukses atau tidaknya perusahaan dalam mengoptimalkan Sumber Daya Manusiannya. Sumber Daya Manusia (SDM) inilah yang berpengaruh terhadap ujung tombak perusahaan atau lebih tepatnya gambaran sebuah perusahaan bagaimana menjalankan aktifitas dan apa saja pencapaian yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtasari Kota Binjai yang berpusat di Jalan Wolter Mongonsidi No.12, Satria, Kec. Binjai Kota, Kota Binjai, Sumatera Utara. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu perusahaan milik daerah atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Perusahaan Tirtasari PDAM merupakan perusahaan khusus yang bergerak pada bidang penyediaan air minum di Kota Binjai. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, pelayanan air minum kepada masyarakat merupakan urusan wajib yang menjadi tanggung jawab Kabupaten/Kota dan kewajiban melaksanakan sebagai operator oleh perusahaan daerah air minum (PDAM).

Tugas terkait pengelolaan yang menjadi tanggung jawab serta kewajiban ini merupakan tugas yang cukup berat. Tidak hanya itu, perusahaan juga diminta untuk menjalankan fungsi bisnis yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan.

Hal tersebut diperlukan agar para karyawan dapat merasakan *job satisfaction* pada saat bekerja dalam menyelesaikan tugas. Dan memang keadaan yang nyata jika perusahaan berkembang dengan pesat dan maju maka itu semua tidak terlepas dari *Job Satisfaction* (Nabilah *et al.*, 2024).

Job satisfaction (Kepuasan kerja) pada dasarnya merupakan sesuatu yang sifatnya individual dan setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda. Hal tersebut bisa dilihat dari sikap dan bagaimana cara mereka menyelesaikan suatu pekerjaan yang diberikan. Jika karyawan tersebut menyukai pekerjaannya dan dapat menyelesaikan tugas dari perusahaan dengan baik, maka sudah dapat dipastikan karyawan tersebut memiliki rasa puas atas pekerjaannya. Namun pekerjaan itu harus sesuai dengan keahlian dan kemampuannya, sehingga pekerjaan yang dihasilkan berdampak baik bagi perusahaan. Dan jika pekerjaan itu tidak sesuai dengan keahlian dan kemampuan karyawan, maka bisa menghasilkan dampak buruk seperti menurunnya kinerja dan kepuasan kerja karyawan serta bisa merugikan perusahaan (Kuswati *et al.*, 2020).

Salah satu bidang manajemen sumber daya yang penting bagi karyawan adalah *employee engagement* (keterlibatan karyawan), karena dengan adanya *employee engagement* (keterlibatan karyawan) akan menyebabkan karyawan mencintai pekerjaannya dan senang bekerjasama, baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama rekan kerja. Salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi karyawan adalah dengan melibatkan karyawan dalam berbagai kesempatan termasuk dalam pengambilan keputusan. *Employee engagement* (keterlibatan karyawan) bisa memberi motivasi kepada karyawan dengan cara meningkatkan kepuasan kerja karyawan, membuat karyawan agar mengidentifikasi diri

dengan perusahaan, meningkatkan level komitmen karyawan, memastikan kesetiaan karyawan, mengelola prestasi karyawan dan keterlibatan dalam pekerjaan itu sendiri (Kuswati *et al.*, 2020). Fenomena lainnya terlihat pada variabel *employee engagement* pada indikator lingkungan kerja terlihat dimana fasilitas seperti cahaya diruangan belum memadai dan ruangan yang masih belum tertata dengan rapi. Pada indikator kepemimpinan terdapat beberapa karyawan yang kurang berinteraksi dengan pemimpin. Fenomena lainnya terlihat pada indikator tim dan hubungan rekan kerja dimana beberapa pegawai tidak saling mengingatkan dalam melaksanakan tugas. Fenomena lain juga terlihat pada indikator kebijakan organisasi yakni terdapat pegawai yang telat masuk kantor. Fenomena lain juga terlihat pada indikator kesejahteraan karyawan dimana karyawan kurang mendapatkan pengalaman karena jarang terdapat pelatihan bagi karyawan.

Untuk mencapai sebuah kepuasan kerja bagi karyawan atau anggota di sebuah perusahaan, peran seorang pemimpin sangatlah penting terlebih lagi gaya kepemimpinan yang di terapkan kepada anggota itu sendiri. Di era modern saat ini sudah banyak muncul macam- macam gaya kepemimpinan, seperti salah satunya adalah *Servant Leadership*. Seorang pemimpin sebagai penentu keputusan dan kebijakan tentunya tidak hanya menggunakan power kekuasaan yang dimiliki, tetapi harus mampu mempengaruhi pegawai dalam organisasi agar merasa tergerak. Seorang *servant leader* umumnya terlibat secara langsung ke dalam lingkungan organisasi untuk membangun dan mendorong pegawainya agar terus berkembang serta memberikan bantuan ketika pegawai mengalami kesulitan (Monica & Partina, 2024).

Gaya kepemimpinan *servant leadership* dapat membuat pegawai bahagia dan puas terhadap kehidupannya sehingga mereka cenderung menunjukkan perilaku extra-role lebih tinggi di tempat kerja dan berdampak positif pada efisiensi dan efektivitas organisasi. Gaya kepemimpinan *servant leadership* memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan kerja. Pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan *servant leadership* mampu membangun hubungan positif dengan para bawahan melalui interaksi yang baik, memberikan apresiasi sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai (Monica & Partina, 2024). Hal tersebut mengakibatkan karyawan tidak memandang penting suatu pekerjaan yang diberikan karena merasa telah memiliki kedekatan yang baik dengan atasannya sehingga karyawan tidak menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Employee Engagement* dan *Servant Leadership* Terhadap *Job Satisfaction* Pada Karyawan PDAM Tirtasari Kota Binjai”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *employee engagement* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada karyawan PDAM Tirtasari Kota Binjai?
2. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada karyawan PDAM Tirtasari Kota Binjai?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diambil tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap *job satisfaction* pada karyawan PDAM Tirtasari Kota Binjai.
2. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap *job satisfaction* pada karyawan PDAM Tirtasari Kota Binjai.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penulisan penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi semua pihak, adapun kegunaan dari penelitian ini didasarkan para teoritis dan praktis.

1.4.1 Bagi Praktis

1. Bagi lembaga atau instansi yang lain untuk mengetahui seberapa besar *employee engagement* dan *servant leadership* berpengaruh pada *job satisfaction*. Kemudian hasilnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi dan menyusun kebijakan pemimpin untuk meningkatkan *job satisfaction* karyawan.
2. Bagi para akademisi sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia yang mengarah pada kondisi *job satisfaction* karyawan di dalam lembaga atau instansi.

1.4.2 Bagi Teoritis

1. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya yang berhubungan dengan, *employee engagement*, *servant leadership* dan *job satisfaction* karyawan.
2. Bagi peneliti lain, untuk menambah informasi, sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian tentang pengaruh *employee engagement* dan *servant leadership* terhadap *job satisfaction* karyawan.