

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan adalah sebuah kelompok yang memiliki tujuan. Salah satu tujuan utamanya yakni menghasilkan uang. Menghasilkan uang terjadi ketika perusahaan bekerja dengan baik dan melakukan segala sesuatunya dengan cerdas. Hal ini dapat ditunjukkan dengan pekerjaan yang lebih produktif. Ada banyak hal yang membantu perusahaan mencapai tujuannya, dan salah satu yang terpenting adalah para pekerja. Para pekerja adalah kunci karena merekalah yang melakukan pekerjaan nyata dalam menghasilkan produk. Di antara semua hal yang dimiliki perusahaan, para pekerja adalah yang paling penting. Hal ini karena para pekerja adalah satu-satunya yang memiliki pemikiran, keterampilan, emosi, hasrat, pengetahuan, dan bakat yang cerdas.

Produktivitas karyawan merupakan elemen kunci keefektifan suatu organisasi, terutama bagi perusahaan yang bergerak di sektor pelayanan publik seperti PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin. Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat, kinerja karyawan memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun demikian, dalam beberapa tahun terakhir, terdapat indikasi bahwa produktivitas karyawan perusahaan ini belum superlatif. Hal ini tampak dari berbagai keluhan pelanggan terkait lambatnya distribusi air, keruhnya kualitas air bersih, serta lambannya penanganan pengaduan oleh pihak perusahaan.

Seperti diberitakan oleh Tribun Banjarmasin (2023), pelanggan PDAM

Bandarmasih mengeluhkan air sering mati tanpa pemberitahuan dan pelayanan aduan yang lambat ditanggapi. Pihak perusahaan pun mengakui adanya gangguan distribusi akibat kebocoran pipa dan permasalahan teknis lainnya.

Pada tahun 2024, tantangan yang dihadapi perusahaan semakin kompleks. Salah satu permasalahan yang cukup signifikan adalah kebocoran pipa distribusi di Jalan A. Yani Km 2,5 yang berdampak pada terganggunya suplai air ke sejumlah kawasan. Selain itu, perusahaan juga menghadapi potensi berkurangnya ketersediaan air baku akibat musim kemarau. Untuk mengantisipasi hal tersebut, PT Air Minum Bandarmasih melakukan pemantauan intensif pada titik-titik intake seperti Sungai Bilu, Lulut, Tabuk, dan Muara Basirih guna memastikan pasokan air tetap aman (Pambandarmasih.com, 2024). Pada periode yang sama, perusahaan juga melakukan pemeliharaan infrastruktur penunjang, seperti pemasangan Panel LVDMV yang mengharuskan penurunan aliran air sementara, dengan langkah mitigasi melalui penyediaan mobil tangki bagi pelanggan terdampak.

Memasuki tahun 2025, permasalahan serupa kembali terjadi. Pada Januari 2025, warga Perumahan Griya Pemurus Indah mengeluhkan distribusi air bersih yang tidak sesuai dengan jadwal pemadaman yang telah ditetapkan. Perusahaan merencanakan penghentian distribusi hanya selama satu hari untuk keperluan perbaikan pipa, namun pasokan air belum kembali normal hingga tiga hari setelah jadwal yang ditentukan. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat kesulitan memenuhi kebutuhan air harian dan terpaksa memanfaatkan pasokan air dari tetangga (Suarindonesia.com, 2025).

Pada Mei 2025, kebocoran pipa berdiameter 400 mm di Jalan Inspeksi Air Baku

menyebabkan gangguan distribusi yang memerlukan waktu perbaikan lebih lama dari perkiraan akibat adanya longsor tanah dan pergeseran jalur pipa. Selain itu, keluhan mengenai kualitas air yang keruh di wilayah Banjarmasin Utara juga mencuat, sehingga perusahaan melakukan tindakan flushing pada pipa primer berdiameter 800 mm untuk mengatasi permasalahan tersebut (Pambandarmasih.com, 2025).

Tantangan lain yang muncul pada tahun yang sama adalah meningkatnya kasus pencurian meter air. Data perusahaan mencatat sebanyak 25 laporan kehilangan meter air pada April 2025, dan jumlah tersebut meningkat menjadi 30 laporan hingga pertengahan Mei 2025. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk mengimbau pelanggan agar lebih meningkatkan kewaspadaan, khususnya pada rumah yang tidak berpenghuni (Pambandarmasih.com, 2025). Berbagai langkah perbaikan telah dilakukan oleh PT Air Minum Bandarmasih untuk mengatasi permasalahan tersebut, antara lain penyediaan armada mobil tangki bagi pelanggan terdampak, percepatan program peremajaan pipa, pelaksanaan flushing secara berkala, penyediaan layanan pengaduan selama 24 jam, serta penerapan sistem pemantauan jaringan pipa secara terintegrasi melalui Bandarmasih *Integrated System*. Meskipun berbagai upaya telah dilaksanakan, gangguan distribusi dan penurunan kualitas air masih menjadi tantangan yang perlu diselesaikan demi menjaga produktivitas karyawan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada Juli 2025, kasus pencurian meter air tetap menjadi perhatian, meskipun jumlah laporan berpotensi berfluktuasi akibat tindakan pengamanan yang lebih intensif. PT Air Minum Bandarmasih memperkuat pengawasan di area rawan dan

terus mengimbau pelanggan agar meningkatkan kewaspadaan, terutama di rumah kosong. Langkah perbaikan yang diterapkan, seperti penyediaan armada mobil tangki, peremajaan pipa, flushing berkala, layanan pengaduan 24 jam, dan sistem pemantauan jaringan pipa terintegrasi, tetap dijalankan dan mungkin ditingkatkan berdasarkan evaluasi dari periode sebelumnya di April-Mei 2025. Gangguan distribusi air dan penurunan kualitas air masih menjadi tantangan, yang menuntut perhatian berkelanjutan dari manajemen dan pelanggan agar produktivitas serta kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Keluhan-keluhan ini menunjukkan adanya hambatan dalam produktivitas dan kinerja karyawan, yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Salah satu aspek diyakini berkontribusi dalam produktivitas karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mempresentasikan sepanjang mana karyawan merasa terpenuhi dengan pekerjaannya, baik dari aspek perdamaian, kebijakan organisasi, peluang pengembangan karier, maupun hubungan dengan rekan kerja. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi memperkuat motivasi dan kinerja karyawan. Namun, jika kepuasan kerja rendah, karyawan cenderung mengalami demotivasi, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap produktivitas mereka.

Keluhan-keluhan ini menunjukkan adanya hambatan dalam produktivitas dan kinerja karyawan, yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Salah satu aspek diyakini berkontribusi dalam produktivitas karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mempresentasikan sepanjang mana karyawan merasa terpenuhi dengan pekerjaannya, baik dari aspek

perdamaian, kebijakan organisasi, peluang pengembangan karier, maupun hubungan dengan rekan kerja. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi memperkuat motivasi dan kinerja karyawan. Namun, jika kepuasan kerja rendah, karyawan cenderung mengalami demotivasi, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap intensitas mereka.

Selain kepuasan kerja, lingkungan kerja juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik, psikologis, dan sosial di tempat kerja yang dapat menyokong atau membatasi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif, seperti fasilitas yang memadai, suasana kerja yang harmonis, serta dukungan dari atasan dan rekan kerja, dapat meningkatkan kenyamanan karyawan dalam bekerja. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang menyokong menyebabkan stres kerja, kelelahan, dan penurunan produktivitas.

PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin. Sebagai perusahaan pelayanan publik yang bergerak dalam penyediaan air bersih, memiliki tanggung jawab besar untuk mendukung kebutuhan masyarakat Banjarmasin. Dalam konteks PT. Air Minum Bandarmasih, produktivitas karyawan memegang kontribusi penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Produktivitas karyawan dalam perusahaan ini tidak hanya mempengaruhi kinerja organisasi secara internal, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan keinginan layanan. Oleh karena itu, manajemen perusahaan harus mencermati aspek yang mempengaruhi produktivitas karyawan, seperti kepuasan kerja dan lingkungan kerja. Kedua faktor ini harus dikelola secara optimal, karena akan berimbas pada kualitas layanan yang

diberikan kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan produktivitas karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin, fokus utama perlu diberikan pada peningkatan kepuasan kerja dan perbaikan lingkungan kerja. Peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan mengadakan survei rutin guna mengukur tingkat kepuasan karyawan sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan, sehingga manajemen dapat mengambil tindakan yang tepat. Selain itu, pemberian penghargaan dan insentif berbasis kinerja akan sangat memotivasi karyawan untuk meningkatkan hasil kerja mereka. Pengembangan program pelatihan dan pengembangan karir juga penting agar karyawan merasa dihargai dan melihat peluang nyata untuk kemajuan dalam perusahaan. Komunikasi internal yang efektif dan transparan antara manajemen dan karyawan perlu dijaga agar tercipta kepercayaan serta keterlibatan yang tinggi. Di sisi lain, perbaikan lingkungan kerja juga sangat esensial dengan menciptakan kondisi yang aman, nyaman, dan ergonomis demi mendukung kesehatan fisik dan mental karyawan. Fasilitasi keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, seperti fleksibilitas jadwal kerja dan program kesejahteraan, akan membantu meningkatkan kesejahteraan karyawan. Peningkatan fasilitas pendukung kerja, termasuk ruang istirahat yang memadai dan lingkungan kerja yang bebas dari gangguan, serta dorongan terhadap budaya kerja yang positif dan kolaboratif, akan memperkuat ikatan tim dan mewujudkan atmosfer kerja bermanfaat. Maka dari itu penting untuk mengetahui sejauh mana kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan agar perusahaan dapat mengadopsi langkah-langkah

strategi dalam memperkuat kinerja organisasi.

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan PT. Air Minum Bandarmasin (Perseroda) Banjarmasin”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan di PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan di PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin?
3. Apakah kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara simultan mempengaruhi produktivitas karyawan di PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas karyawan di PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin.
2. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan di PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap produktivitas karyawan di PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Manajemen Perusahaan

Hasil penelitian dapat menjadi informasi berharga bagi manajemen PT. Air Minum Bandarmasih dalam merumuskan strategi peningkatan produktivitas melalui perbaikan kepuasan kerja dan lingkungan kerja.

2. Bagi Karyawan

Karyawan dapat memperoleh pemahaman mengenai pentingnya kepuasan kerja dan lingkungan kerja yang baik, serta dampaknya terhadap kinerja mereka.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan produktivitas di sektor lain.