

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi, institusi, perusahaan maupun industri. Pada dasarnya SDM yang dipekerjakan di dalam sebuah organisasi atau perusahaan adalah sebagai perencana, pelaksana serta sebagai penggerak di sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Peran penting SDM dalam sebuah perusahaan adalah bahwa segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di dalam organisasi. Sumber daya tersebut yaitu waktu, tenaga dan kemampuan manusia (baik daya pikir serta daya fisiknya) benar-benar dapat dimanfaatkan secara terpadu dan secara optimal bagi kepentingan organisasi. Oleh sebab itulah pentingnya peran SDM dalam organisasi sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan organisasi di dalam sebuah perusahaan.

Tantangan besar yang dihadapi oleh perusahaan khususnya Perusahaan Daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya guna memenuhi aspirasi masyarakat. Salah satu Perusahaan Daerah yang terdapat di singaraja adalah Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng yang terletak di Jl. Melati No.19, Banjar Jawa, Kec. Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali 81114.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng merupakan perusahaan milik daerah yang berperan dalam penyediaan layanan air bersih di daerah Buleleng, Bali, Indonesia. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng didirikan pada tahun 1960-an dan telah menjadi salah satu penyedia utama air bersih bagi penduduk lokal dan industri di sekitarnya. Wilayah layanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng meliputi kota Singaraja dan sebagian wilayah sekitarnya yang menyediakan air bersih bagi ribuan rumah tangga, bisnis, dan institusi. Karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng mengoperasikan dan memelihara infrastruktur yang mencakup sumber air, instalasi pengolahan air, jaringan pipa distribusi, dan fasilitas penyimpanan air.

Perusahaan Umum Daerah air Minum tirta Hita Buleleng dalam mencapai pemasaran yang prima dihadapkan pada penentuan strategi serta meningkatkan kinerja pegawai yang akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka untuk mewujudkan sasaran sasaran yang ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu diperlukan SDM yang mempunyai kapasitas kerja yang profesional dan berkualitas tinggi seperti pengetahuan, kemampuan (*skill*), motivasi dan disiplin kerja yang tinggi. Dengan adanya faktor-faktor tersebut, hal ini dinilai akan memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuan sehingga perusahaan dituntut untuk melakukan beberapa kegiatan seperti merekrut, menyeleksi, melatih, dan mempertahankan karyawan agar tetap memiliki kinerja optimal.

Mangkunegara, (2006) mengungkapkan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja

karyawan yang optimal tidak hanya berdampak pada produktivitas perusahaan tetapi juga berkontribusi pada tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah kompensasi dan lingkungan kerja. Keduanya berperan penting dalam menentukan seberapa baik seorang karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan kompensasi yang sesuai sebagai bentuk apresiasi terhadap kontribusi karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti, (2017) membuktikan bahwa lingkungan kerja dan kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kompensasi merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan. Samsudin, (2010:187) mendefinisikan kompensasi merupakan pemberian balas jasa, baik secara langsung berupa uang (*finansial*) maupun tidak langsung berupa penghargaan (*non-finansial*). Kompensasi yang baik memiliki peran krusial dalam meningkatkan kinerja karyawan. Ketika karyawan menerima kompensasi yang adil dan sesuai dengan kontribusi serta tanggung jawab mereka, hal ini akan meningkatkan motivasi. Karyawan yang merasa dihargai melalui gaji, bonus, dan tunjangan yang kompetitif cenderung lebih berkomitmen untuk memberikan performa terbaik melalui kinerja mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyadi, (2018) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kompensasi dan kinerja karyawan.

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja yang baik akan

menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi karyawan untuk bekerja, maka dapat membawa pengaruh terhadap semangat kerja karyawan. Rahmawanti, (2014) menjelaskan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugastugas yang dibebankan. Lingkungan kerja mencakup berbagai elemen, seperti sarana dan prasarana, alat serta bahan yang digunakan, serta kondisi fisik seperti penerangan, suhu, kelembaban, dan kebersihan. Lingkungan kerja tidak hanya berhubungan dengan aspek fisik, tetapi juga mencakup metode kerja dan pengaturan kerja, baik secara individu maupun kelompok. Oleh karena itu, lingkungan kerja yang baik dapat mendukung karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

Karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya, saat ini masih terjadi beberapa kendala dalam kegiatan operasionalnya yang diakibatkan oleh kinerja para karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng yang belum optimal. Data laporan pencapaian target sambungan baru pada tahun 2023 dan 2024 dapat dikatakan turun, dimana target sambungan baru pada tahun 2023 pada triwulan IV sebanyak 3.400, hanya terealisasi sebanyak 2.752 dan pada tahun 2024 target sambungan baru pada tahun triwulan IV adalah 2.330 namun yang terealisasi hanya sebanyak 2.054.

Berdasarkan data keluhan pelanggan dari media sosial, terdapat beberapa permasalahan utama terkait pelayanan Perusahaan Umum daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng. Sebesar 30% pelanggan mengeluhkan tekanan air yang rendah atau bahkan tidak mengalir pada jam-jam sibuk, terutama pagi dan sore hari. Hal ini

menyebabkan ketidaknyamanan karena pelanggan harus menyesuaikan penggunaan air pada waktu tertentu. Selain itu, kualitas air juga sering dikeluhkan oleh sekitar 25% pelanggan yang menyebutkan bahwa air keruh, berbau, dan mengandung kotoran. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran pelanggan atas kualitas air yang kurang layak untuk dikonsumsi.

Sebanyak 25% pelanggan juga merasa pelayanan pengaduan yang disediakan kurang responsif, terutama saat pelanggan mencoba melaporkan keluhan atau mencari solusi. Pelanggan berharap agar respons dari tim layanan lebih cepat agar masalah mereka segera ditindaklanjuti. Di sisi lain, 15% pelanggan mengeluhkan gangguan pasokan air yang terjadi tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, yang menyulitkan mereka untuk mengatur kebutuhan air sehari-hari.

Permasalahan tambahan terkait infrastruktur juga sering muncul, di mana 5% pelanggan melaporkan adanya kebocoran pada pipa yang menyebabkan air terbuang dan mengganggu pasokan air ke rumah-rumah para pelanggan. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur secara berkala untuk menjaga ketersediaan air. Keluhan-keluhan ini mencerminkan perlunya peningkatan dalam aspek teknis dan respons layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil ulasan di media sosial tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat banyak pelanggan yang merasa kecewa dan memberikan komentar kurang baik terhadap pelayanan yang diakibatkan oleh kinerja karyawan terutama pada divisi pelayanan yang mencakup pembaca meter, kasir, humas, pelayanan pelanggan. Selain itu sering terjadi keterlambatan proses perencanaan sambungan baru pada divisi perencanaan teknik.

Kualitas kerja karyawan yang tinggi akan mencerminkan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, namun berdasarkan data yang tersedia, masih terdapat permasalahan terkait kualitas layanan, terutama dalam hal distribusi air bersih. Sekitar 25% pelanggan mengeluhkan kualitas air yang tidak sesuai harapan, seperti air yang keruh dan berbau. Masalah ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kendala teknis dalam sistem distribusi serta kinerja karyawan di lapangan yang belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pimpinan di salah satu divisi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng, beliau mengatakan bahwa jika dilihat dari segi kualitas, kinerja karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dapat dikatakan belum mencapai tingkat optimal. Beberapa karyawan terlihat masih melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas yang ditanggung jawabkan, seperti ada beberapa karyawan yang kurang akurat dan teliti dalam pekerjaannya meskipun perusahaan telah menetapkan standarisasi operasional pekerjaan. Hal ini berpotensi menyebabkan kesalahan dalam pembacaan meteran, pemrosesan pembayaran, dan pelaporan data.

Akibatnya, hal ini dapat mempengaruhi keandalan sistem informasi dan kepuasan pelanggan, serta kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan. Dampak dari ketidakakuratan ini mungkin tidak hanya terbatas pada keuangan perusahaan, tetapi juga dapat mengganggu kepuasan pelanggan. Keterlambatan atau ketidakakuratan dalam menyediakan layanan yang diharapkan, dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan tersebut. Selain itu, masalah kualitas kinerja karyawan juga berpotensi mempengaruhi reputasi

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng di mata masyarakat. Ketidakakuratan dalam layanan yang disediakan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat mengurangi daya saing perusahaan di pasar dan meningkatkan risiko kehilangan pelanggan ke pesaing.

Selain kualitas, kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam periode tertentu juga menjadi indikator penting dalam menilai kinerja perusahaan. Berdasarkan laporan pencapaian target sambungan baru, realisasi pemasangan pada tahun 2023 hanya mencapai 2.752 dari target 3.400 sambungan. Sedangkan pada tahun 2024, hingga triwulan keempat, hanya terealisasi 2.054 dari target 2.330 sambungan baru. Ketidaktercapaian target ini mengindikasikan adanya kendala dalam perencanaan dan pelaksanaan operasional.

Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas juga menjadi salah satu tantangan yang dihadapi oleh Perusahaan. Permasalahan dalam ketepatan waktu proses pemasangan sambungan baru Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng menjadi salah satu keluhan utama pelanggan. Berdasarkan hasil observasi langsung selama kegiatan magang, proses pemasangan sambungan baru memerlukan proses yang panjang, dimulai dari pendaftaran, penyerahan berkas ke divisi perencanaan, hingga survei lapangan oleh tim perencanaan, sering kali mengalami keterlambatan. Salah satu kendala utama adalah lamanya waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan biaya oleh divisi perencanaan, yang membuat pelanggan harus menunggu tanpa kepastian. Selain itu, meskipun pelanggan telah membayar biaya pemasangan, proses pemasangan oleh divisi distribusi sering kali berjalan sangat lambat, sehingga pelanggan harus menunggu lebih lama dari yang

seharusnya. Tidak hanya itu, tahap survei yang dilakukan oleh tim perencana juga kerap mengalami keterlambatan, menyebabkan proses secara keseluruhan menjadi lebih lama dari yang diharapkan. Akibatnya, berdasarkan data dari tahun 2022–2024 keluhan terkait dengan keterlambatan proses pemasangan instalansi baru kerap bertambah, sehingga banyak pelanggan yang mengeluhkan lambannya pelayanan ini karena tidak sesuai dengan ekspektasi mereka terhadap efisiensi dan profesionalisme perusahaan dalam menyediakan layanan air bersih, sehingga terjadi penurunan kuantitas sambungan baru pada tahun 2023 dan 2024. Selain itu karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng mengalami tantangan dalam menjaga ketepatan waktu dalam menyediakan layanan kepada pelanggan seperti karyawan seringkali melakukan keterlambatan dalam proses perbaikan jaringan ataupun pipa bocor yang dikeluhkan oleh pelanggan.

Dilihat dari segi keefektifitasnya, berdasarkan keluhan pelanggan di media sosial, sekitar 30% dari mereka menganggap bahwa layanan pengaduan masih kurang responsif dan penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama. Kurangnya keterampilan dalam manajemen waktu serta minimnya inisiatif dalam menyelesaikan permasalahan menjadi salah satu penyebab utama dari rendahnya efektivitas kinerja karyawan. Selain itu, pelanggan juga sering mengeluhkan lambatnya respons dalam menangani gangguan distribusi air, terutama pada jam-jam sibuk. Keterlambatan ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan serta menurunkan kredibilitas perusahaan dalam memberikan layanan publik.

Kemandirian karyawan dalam bekerja juga menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan, masih terdapat beberapa karyawan yang belum mampu bekerja secara mandiri dan

cenderung bergantung pada arahan atasan dalam menjalankan tugasnya. Ketidakmandirian ini membuat keterlambatan proses kerja serta menghambat kelancaran operasional perusahaan.

Dilihat dari segi kompensasi, kompensasi terhadap karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng sudah diberikan sesuai dengan peraturan perusahaan dan UMR Singaraja. Berdasarkan hasil survey ke lokasi penelitian dan wawancara terhadap beberapa karyawan, karyawan menyatakan bahwa jika dilihat dari kompensasi, karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng menyatakan bahwa kompensasi telah diberikan oleh perusahaan telah sesuai. Gaji pokok yang diterima sudah disesuaikan dengan golongan jabatan masing-masing, hal tersebut memastikan bahwa setiap karyawan mendapatkan imbalan yang adil sesuai dengan tanggung jawab dan peran karyawan di perusahaan. Hal ini mencerminkan upaya perusahaan dalam menjaga kesejahteraan dan keadilan dalam distribusi kompensasi kepada seluruh tenaga kerja. Selain itu, gaji yang diterima oleh para karyawan juga telah memenuhi standar Upah Minimum Regional (UMR) Kabupaten Buleleng. Hal ini menegaskan bahwa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng mematuhi peraturan pemerintah terkait penggajian, sehingga tidak ada karyawan yang menerima upah di bawah standar yang telah ditetapkan.

Dilihat dari segi tunjangan, seluruh karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng telah mendapatkan tunjangan yang sesuai. Berdasarkan Hasil survei penelitian dan wawancara yang dilakukan terhadap karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng, karyawan

mengungkapkan bahwa tunjangan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan. Salah satu tunjangan yang diberikan adalah Tunjangan Hari Raya, di mana karyawan mendapatkan tunjangan khusus untuk perayaan Hari Raya Galungan dan Kuningan bagi yang beragama Hindu, serta Hari Raya Idul Fitri bagi karyawan Muslim. Contohnya pada saat Hari Raya Galungan dan Kuningan, seluruh karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng mendapatkan Tunjangan untuk membantu pembiayaan kebutuhan sembahyang dan persiapan upacara adat, seperti membeli sarana upacara dan bahan makanan untuk perayaan. Tunjangan Kesehatan juga menjadi salah satu bentuk kompensasi yang diterima oleh karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng. Perusahaan memberikan asuransi kesehatan yang mencakup biaya perawatan medis, baik untuk karyawan maupun anggota keluarga terdekat. Seperti, jika ada karyawan yang memerlukan perawatan rawat inap di rumah sakit, karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng tidak perlu khawatir dengan biaya, karena sebagian besar atau seluruh biaya perawatan ditanggung oleh asuransi yang disediakan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng, mayoritas karyawan disini menyatakan bahwa insentif yang yang diterima telah sesuai dengan kebijakan perusahaan. Insentif ini diberikan dalam bentuk bonus tambahan ketika karyawan berhasil mencapai target kerja yang telah ditetapkan. Hal ini berlaku untuk berbagai divisi, baik itu di bagian operasional, layanan pelanggan, maupun bagian administrasi. Contoh dari pemberian insentif ini adalah bonus yang diterima oleh tim layanan pelanggan yang berhasil meningkatkan jumlah

pelanggan baru selama periode tertentu. Jika target pendaftaran sambungan baru tercapai atau bahkan terlampaui, karyawan di tim tersebut akan mendapatkan bonus sebagai bentuk apresiasi dari perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi langsung Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng, suasana kerja di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dapat dikatakan sangat nyaman. Lingkungan kerja yang bersih, terorganisir, dan nyaman sangat membantu karyawan merasa betah selama jam kerja serta menunjukkan bahwa perusahaan telah menyediakan kondisi yang mendukung produktivitas. Selain itu, manajemen juga menyediakan area istirahat yang nyaman, yang menjadi tempat relaksasi bagi karyawan saat jeda kerja. Karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dapat menggunakan ruang istirahat ini untuk makan siang atau sekadar berbincang-bincang santai.

Hubungan antar rekan kerja juga menunjukkan kondisi yang harmonis dan mendukung. Karyawan di berbagai divisi saling membantu dan berbagi informasi penting, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk kerja tim. Misalnya, saat terjadi kesulitan dalam melayani pelanggan di bagian layanan, rekan kerja dari divisi lain biasanya memberikan bantuan atau masukan. Sikap saling mendukung ini memperkuat semangat tim dan mendorong karyawan untuk mencapai hasil kerja yang lebih baik bersama-sama.

Hubungan antara bawahan dan pemimpin juga merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dimana interaksi yang baik antara atasan dan bawahan dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman, meningkatkan motivasi karyawan, serta memperkuat rasa loyalitas

terhadap perusahaan. Berdasarkan hasil observasi langsung dan wawancara dengan beberapa karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng, mayoritas karyawan menyatakan bahwa hubungan dengan pimpinan telah terjalin dengan baik.

Hal ini ditunjukkan melalui beberapa aspek, seperti komunikasi yang terbuka, dukungan dalam pekerjaan, serta kebijakan perusahaan yang mengedepankan kesejahteraan karyawan. Hal tersebut dapat dilihat dalam lingkungan kerja sehari-hari, karyawan merasa nyaman untuk berdiskusi dengan pimpinan mengenai kendala yang mereka hadapi dalam pekerjaan. Pimpinan selalu berusaha memberikan arahan yang jelas dan solusi yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan dengan cepat. Selain itu, dalam hal kesejahteraan karyawan, pimpinan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng selalu berusaha memberikan fasilitas yang mendukung kesejahteraan pegawai, seperti tunjangan hari raya dan asuransi kesehatan. Hal ini mencerminkan perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya.

Fasilitas kerja di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ketersediaannya juga memadai. Dimana peralatan yang tersedia seperti peralatan administrasi pelayanan, pompa air, tangki penyimpanan, sistem pengolahan air modern memberikan landasan yang solid untuk memastikan pelayanan air yang optimal bagi masyarakat. Adanya sistem pengolahan air modern, perusahaan dapat menjaga standar kualitas yang tinggi, meminimalkan risiko kontaminasi, dan memastikan ketersediaan air bersih yang aman untuk digunakan oleh masyarakat. Ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dengan cara yang bertanggung jawab dan berkualitas. Ketersediaan

sumber daya seperti peralatan yang memadai juga diharapkan agar karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng untuk merespons dengan cepat terhadap tantangan atau keadaan darurat yang mungkin terjadi. Dengan pompa air yang handal dan sistem penyimpanan yang efisien, karyawan diharapkan dapat dengan cepat mengatasi masalah seperti kekurangan pasokan air atau gangguan dalam distribusi. Secara keseluruhan, ketersediaan sumber daya seperti peralatan yang memadai di fasilitas kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng memainkan peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan air yang optimal bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kompensasi dan lingkungan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahmi, (2017) yang membuktikan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara. Namun, terdapat penelitian lain yang dilakukan oleh Logahan, (2014) yang menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di CV MUM Indonesia. Perbedaan ini menunjukkan adanya konteks yang memengaruhi hasil, seperti karakteristik organisasi, budaya kerja, atau sektor industri. Dengan demikian, masih ada kesenjangan untuk meneliti lebih lanjut bagaimana kompensasi dan lingkungan kerja memengaruhi kinerja karyawan secara simultan di perusahaan penyedia layanan publik, seperti Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng, khususnya dalam menjawab tantangan operasional dan kepuasan

pelanggan, apakah penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kompensasi tidak berpengaruh ataupun berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng telah memberikan kompensasi yang sesuai dengan golongan setiap karyawan dan lingkungan kerja yang positif. Namun, meskipun telah dilakukan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, masih terdapat beberapa kendala operasional seperti kinerja karyawan yang belum optimal dalam berbagai aspek seperti kualitas, ketepatan waktu, dan efektivitas maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul "**Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng**"

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian :

1. Kualitas

Kinerja karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng masih belum optimal, terlihat dari beberapa kesalahan dalam pekerjaan yang berakibat pada pelayanan pelanggan. Kesalahan terjadi pada pembacaan meteran, pemrosesan pembayaran, dan pelaporan data, yang berpotensi mengurangi keandalan sistem informasi dan menurunkan kepuasan pelanggan. Selain itu, sekitar 25% pelanggan mengeluhkan kualitas air yang buruk, seperti air yang keruh, berbau, dan mengandung kotoran, yang dapat dipengaruhi oleh ketidakefektifan kinerja karyawan dalam pengolahan dan distribusi air.

2. Kuantitas

Pencapaian target sambungan baru mengalami penurunan dalam dua tahun terakhir, menunjukkan adanya masalah produktivitas karyawan. Pada tahun 2023, dari target 3.400 sambungan, hanya 2.752 yang terealisasi, sedangkan pada tahun 2024, dari target 2.330 sambungan, hanya 2.054 yang berhasil dipasang. Ketidaktercapaian ini mengindikasikan kurangnya efektivitas dalam perencanaan dan eksekusi pemasangan sambungan baru, yang dapat disebabkan oleh kendala dalam alur kerja dan koordinasi antar divisi.

3. Ketepatan Waktu

Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Aoir Minum Tirta Hita Buleleng Tirta Hita Buleleng sering mengalami keterlambatan. Pada aspek ketepatan waktu, standar perusahaan menetapkan penyelesaian maksimal dalam 2 hari, namun banyak pengaduan yang tetap belum terselesaikan hingga akhir tahun berjalan. terutama dalam pemasangan sambungan baru dan penanganan perbaikan pipa bocor. Dimana peningkatan pengaduan lamabtnya pemasangan instalansi yang belum ditangani dari 8 kasus (2022) menjadi 26 kasus (2024). Demikian juga pada pipa bocor, jumlah yang belum ditangani mengalami peningkatan dari 12 kasus (2022) menjadi 35 kasus (2024). Pelanggan mengeluhkan proses pemasangan yang lambat, mulai dari pendaftaran hingga survei lapangan, serta penerbitan biaya yang sering mengalami keterlambatan. Bahkan setelah pembayaran dilakukan, pemasangan sambungan baru masih berjalan lambat, menyebabkan ketidakpastian bagi pelanggan.

4. Efektivitas

Kurangnya efektivitas kerja karyawan terlihat dari lambatnya respons terhadap pengaduan pelanggan. Selama periode 2022 hingga 2024, jumlah pengaduan pelanggan yang belum terealisasi atau belum ditangani menunjukkan tren peningkatan yang signifikan, yang mencerminkan kinerja karyawan belum optimal dalam ketepatan waktu dan efektivitas kerja. Keluhan yang paling menonjol meliputi air tidak mengalir terutama pada jam-jam sibuk, yang belum terselesaikan meningkat dari 45 kasus (2022) menjadi 66 kasus (2024) pemakaian tinggi dari 19 menjadi 43 kasus, serta kebocoran pipa yang naik dari 12 menjadi 35 kasus. Keluhan terkait meteran rusak juga menunjukkan lonjakan dari 8 kasus menjadi 47 kasus dalam periode yang sama. Selain itu, keterlambatan dalam pelayanan pengaduan meningkat dari 51 menjadi 94 kasus, dan keluhan keterlambatan pemasangan instalasi naik tajam dari 8 kasus menjadi 26 kasus. Peningkatan jumlah pengaduan yang belum tertangani ini menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan belum berjalan efektif dan efisien, serta belum mampu merespons kebutuhan pelanggan dengan tepat waktu dan tuntas.

5. Kemandirian

Sebagian karyawan masih bergantung pada arahan atasan dalam menjalankan tugas, menunjukkan rendahnya kemandirian dalam bekerja. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan serta menghambat efisiensi operasional. Kurangnya inisiatif dalam menangani tugas tanpa bimbingan langsung dari atasan membuat proses kerja berjalan

lebih lambat, yang pada akhirnya berdampak pada pelayanan kepada pelanggan.

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu kompensasi dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas, dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan Perusahaan Umum Daerah air Minum Tirta Hita Buleleng?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Perusahaan Umum Daerah air Minum Tirta Hita Buleleng?
3. Apakah kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tirta Hita Buleleng.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng.

3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoretis dan manfaat secara praktis antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penerapan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang SDM. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya, meningkatkan pemahaman tentang prinsip-prinsip manajemen SDM

2. Manfaat Praktis

Dalam aspek praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga dalam pengambilan kebijakan oleh manajemen di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng.

