

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu kebutuhan utama manusia adalah adanya penyediaan air bersih. Keberadaan air bersih selalu dibutuhkan di kehidupan manusia untuk mempertahankan hidupnya. Seiring bertambahnya waktu jumlah penduduk semakin berkembang dan terus meningkat oleh karena itu berbanding lurus dengan peningkatan konsumsi air bersih. Pada pasal 10 UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang menyatakan bahwa dalam suatu daerah berhak untuk mengelola dan mengatur sumber daya regional yang telah tersedia di bagian wilayahnya serta berhak dan bertanggung jawab atas kelestarian lingkungan sesuai dengan aturan perundang-undangan. Oleh karena itu, sebagai bentuk penyerahan pekerjaan pada setiap daerah maka pelayanan air minum diberikan untuk dikelola pemerintah daerah. Dimana dalam hal ini yang diberikan bagian untuk menangani pelayanan air minum yaitu Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.

Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng adalah perusahaan daerah yang melayani kebutuhan air di Kabupaten Buleleng. Dalam konteks perusahaan penyedia layanan publik, bagian teknik memiliki peran strategis karena bertanggung jawab langsung terhadap pemeliharaan, perbaikan, dan distribusi air bersih kepada masyarakat. Pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, bagian teknik dibagi menjadi beberapa sub-bagian yaitu, perencana teknik, produksi, dan distribusi yang masing-masing memiliki peran strategis dalam menjaga kelancara

layanan air bersih kepada masyarakat. Perencana teknik bertugas merencanakan dan mendesain infrastruktur baru, termasuk sambungan baru pelanggan, perencanaan jaringan pipa, jaringan transmisi dan distribusi, serta memastikan bahwa kapasitas sumber air dan pipa memadai untuk memenuhi kebutuhan di masa mendatang. Kemudian, bagian produksi bertanggung jawab atas pengolahan dan pengangkutan air hingga layak didistribusikan serta berperan dalam menyelenggarakan pengoperasian pompa, sumber air, dan unit-unit pengolahan air. Sedangkan bagian distribusi, memiliki fungsi mendistribusikan air ke pelanggan melalui jaringan pipa, transmisi, *reservoir*, pompa *booster* di daerah berketinggian, serta menangani pemeliharaan saluran distribusi, menangani gangguan kebocoran pipa, tekanan air yang tidak stabil, dan memastikan deliverabilitas air bersih ke pelanggan.

Berdasarkan informasi yang didapatkan melalui wawancara dengan beberapa staff karyawan bagian teknik, menyatakan kurang puas terhadap pekerjaannya. Hal ini terjadi karena keterlambatan pembayaran honor lembur. Secara prosedural, karyawan menyetorkan rekap lembur kepada bagian personalia untuk diproses lebih lanjut. Namun, dalam praktiknya sering terjadi kesalahan administrasi, seperti salah input data atau keterlambatan pencatatan, sehingga honor lembur tidak dibayarkan sesuai periode kerja yang sebenarnya. Misalnya, data lembur pada bulan sebelumnya baru dimasukkan dalam rekap bulan berikutnya, yang menyebabkan keterlambatan pencairan honor. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan karyawan, karena kompensasi yang seharusnya menjadi bentuk penghargaan atas kerja ekstra justru tidak diberikan secara tepat waktu. Selain itu, beberapa karyawan mengungkapkan bahwa ketika terjadi permasalahan

terkait keterlambatan pembayaran honor lembur, penyelesaiannya sering kali tidak difasilitasi oleh atasan secara langsung. Karyawan justru harus mengurus dan menindak lanjuti sendiri ke bagian personalia untuk memastikan hak mereka diproses. Kondisi ini menunjukkan kurangnya dukungan dan keterlibatan pimpinan dalam membantu bawahan menghadapi persoalan administratif yang memengaruhi kesejahteraan mereka. Kondisi ini membuat karyawan merasa bahwa kerja keras mereka tidak dihargai dengan semestinya dan aspirasi mereka tidak diperhatikan. Persepsi negatif terhadap atasan pada akhirnya menurunkan kepuasan kerja, karena karyawan membutuhkan sosok pemimpin yang adil, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan bawahannya.

Karyawan bagian teknik memang ditempatkan sesuai dengan bidang keahlian masing-masing, seperti distribusi, produksi, maupun perencanaan teknik. Namun, karyawan bagian teknik menyampaikan permasalahan muncul dalam praktik distribusi tugas harian, terutama terkait penjadwalan lembur. Karyawan yang dianggap lebih berpengalaman sering kali mendapat porsi lembur lebih banyak, sementara yang lain relatif jarang. Ketidakmerataan ini menimbulkan kesan bahwa penempatan kerja tidak sepenuhnya objektif, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan dan potensi kecemburuan di antara karyawan. Kondisi ini tentu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Handoko (2010), mendefinisikan kepuasan kerja merupakan perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dialami karyawan dalam memandang pekerjaannya. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan kerja bersifat subjektif, tergantung karyawan menilai pekerjaannya apakah memberikan kenyamanan atau justru tekanan. Tingkat kepuasan kerja karyawan erat kaitannya dengan beban kerja yang dihadapi. Yuliani

dan Kurniyanti (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja. Apabila beban kerja terlalu tinggi, maka karyawan cenderung mengalami kelelahan fisik maupun mental yang pada akhirnya bisa menurunkan kepuasan kerja.

Mengacu pada data yang diperoleh dari Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, ditemukan bahwa selain permasalahan terkait dengan kepuasan kerja juga ditemukan data jam lembur karyawan bagian teknik yang mengalami peningkatan. Adapun data rekapitulasi data jumlah jam lembur karyawan bagian teknik ditampilkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Jam Lembur Karyawan Bagian Teknik

Bagian	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Perencana Teknik	133 jam	181 jam	188 jam	206 jam	298 jam
Produksi	293 jam	336 jam	355 jam	465 jam	865 jam
Distribusi	630 jam	718 jam	768 jam	890 jam	1.142 jam

Sumber: Data Internal Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng (diolah)

Berdasarkan rekapitulasi data lembur, terlihat adanya peningkatan jumlah jam lembur karyawan bagian teknik Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng dari bulan April hingga Agustus 2025. Pada bagian perencanaan teknik, total jam lembur meningkat dari 133 jam pada bulan April menjadi 298 jam pada bulan Agustus. Bagian produksi mengalami peningkatan dari 293 jam menjadi 865 jam pada periode yang sama. Sementara itu, bagian distribusi mencatat jumlah jam lembur paling tinggi, yaitu dari 630 jam pada bulan April menjadi 1.142 jam pada bulan Agustus. Data ini mengindikasikan bahwa beban kerja karyawan bagian teknik

semakin meningkat dari bulan April sampai bulan Agustus. Peningkatan jam lembur yang signifikan ini tidak hanya menggambarkan tingginya tuntutan pekerjaan, tetapi juga menjadi faktor yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Sugiyanto dalam Suwatno dan Priansa (2011:251) mendefinisikan beban kerja merupakan pemanfaatan energi utama dan energi cadangan yang dimiliki. Pekerjaan dianggap berlebih (*overload*) apabila energi utama dimanfaatkan secara total dan masih memerlukan energi cadangan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sebaliknya tugas dianggap ringan (*underload*) jika tidak memerlukan banyak energi dalam menyelesaikan pekerjaan. Melihat peningkatan jumlah jam lembur karyawan bagian teknik yang signifikan, menunjukkan bahwa kondisi pekerjaan yang dihadapi bersifat dinamis dan penuh tekanan. Situasi tersebut berpotensi untuk menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan. Selain beban kerja, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh motivasi kerja karyawan (Tewal dan Sendow 2023).

Dalam dunia kerja, motivasi dan kepuasan kerja merupakan dua aspek penting yang saling berkaitan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi umumnya akan lebih mudah merasakan kepuasan dalam bekerja, sebaliknya menurunnya motivasi dapat berdampak langsung pada turunnya kepuasan kerja. Hasibuan (2016), mendefinisikan motivasi adalah stimulus yang menciptakan dorongan bagi karyawan agar mau bekerja dengan baik, efektif, dan efisien serta mampu memenuhi kebutuhan sesuai yang diharapkan. Namun, dorongan motivasi tersebut dapat melemah ketika karyawan menghadapi beban kerja yang tinggi dan kondisi kerja yang kurang mendukung. Motivasi kerja dapat mengganggu kepuasan para pekerja, dimana bila motivasi kerja dari karyawan tinggi

Berdasarkan pembahasan tersebut, menunjukkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja dan motivasi kerja. Kondisi ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rahmasari dan Dessyarti (2023) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Illahi dan Anah (2024) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun, berbeda dengan hasil penelitian Saputra (2022) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Toipah dan Ariawan (2025) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kemudian berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Astuti dan Mayasari (2021) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Heryanda, dan Winata (2024) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan hasil penelitian Adinata dan Turangan (2023) yang menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian Rahmasari dan Dessyarti (2023) yang menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan, dapat diketahui bahwa beban kerja dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, namun ada yang secara positif dan negatif.

Melihat kesenjangan fakta masalah yang ada di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng menunjukkan adanya permasalahan kepuasan kerja yang nyata. Dari aspek balas jasa, keterlambatan pembayaran honor lembur akibat kesalahan

administrasi menimbulkan ketidakpuasan karena kerja keras karyawan tidak dihargai secara tepat waktu. Dari sisi atasan, kurangnya responsivitas dalam menindaklanjuti keluhan serta penjadwalan lembur yang dinilai tidak adil memperkuat persepsi negatif bawahan terhadap pimpinan. Sementara itu, meskipun karyawan telah ditempatkan sesuai dengan bidang keahliannya, praktik pembagian beban kerja justru tidak merata, di mana sebagian karyawan lebih sering dijadwalkan lembur dibandingkan yang lain. Selain itu, terjadi peningkatan jumlah jam lembur dari bulan April ke bulan Agustus, yang tidak hanya meningkatkan beban kerja secara fisik dan mental, tetapi juga menurunkan kenyamanan dalam bekerja. Situasi tersebut menegaskan bahwa kepuasan kerja karyawan bagian teknik masih menghadapi tantangan serius. Kemudian berdasarkan hasil penelitian terdahulu terdapat kesenjangan penelitian pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang dituangkan dalam judul “Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Teknik Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada permasalahan ketidakpuasan karyawan bagian teknik, terkait dengan keterlambatan pembayaran honor lembur, sikap atasan yang kurang responsif dan pembagian jadwal lembur yang tidak merata, serta peningkatan jumlah jam lembur yang signifikan.
2. Kondisi kerja yang bersifat dinamis dan penuh tekanan.

3. Ada *research gap* yang menunjukkan ketidakkonsistenan hasil penelitian.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dipaparkan, maka dalam penelitian ini dibatasi hanya meneliti masalah beban kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian teknik Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian teknik Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng?
3. Apakah beban kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian teknik Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian teknik Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.
2. Menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian teknik Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.
3. Menguji pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian teknik Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan ilmu khususnya dalam bidang ekonomi yaitu pada manajemen sumber daya manusia mengenai beban kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan serta dapat digunakan bahan referensi yang sesuai bagi penelitian selanjutnya.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini memberikan masukan bagi manajemen Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng untuk lebih memperhatikan keseimbangan antara beban kerja dan motivasi kerja karyawan bagian teknik dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja.

