

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, perusahaan semakin berorientasi pada pelanggan dan perubahan berskala besar. Perubahan besar akan selalu berkaitan dengan penentuan strategi. Salah satu strategi yang dapat ditempuh adalah dengan membentuk SDM (Sumber Daya Manusia) yang mampu bekerja secara bersama-sama dengan kata lain faktor human relation juga mengambil bagian pada keadaan ini yang berarti *human relation* sebagai media komunikasi antar pribadi yang manusiawi, dalam arti komunikasi yang telah memasuki tahap psikologis yang saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan bersama. Apabila kita hendak menciptakan suatu komunikasi yang penuh dengan keakraban yang didahului oleh pertukaran informasi tentang identitas dan masalah pribadi yang bersifat sosial maka komunikasi merupakan salah satu yang harus diperhatikan. Selain itu perusahaan perlu memberikan kondisi lingkungan yang membuat karyawan nyaman bekerja, sehingga akan dapat menciptakan suatu kelompok kerja yang solid dan memiliki etos kerja yang tinggi, dimana pada akhirnya akan membentuk sikap serta perilaku pegawai sesuai dengan visi dan misi perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Berkaitan dengan pengelolaan organisasi dalam mencapai tujuannya, pemanduan tujuan organisasi dan efektivitas, mewujudkan tujuan organisasi harus didukung oleh semua pihak dalam organisasi, inilah yang disebut "pemanduan tujuan yang sesungguhnya". Pihak-pihak yang dimaksudkan disini adalah para

manajer atau pimpinan organisasi dan para bawahan atau pegawai. Dengan demikian sebuah organisasi atau perusahaan harus mampu menciptakan suasana yang sinkron dan kondusif, dimana pimpinan organisasi mampu bekerjasama dengan pegawai serta mengarahkan tujuan organisasi secara efektif sehingga para pegawai merasakan bahwa tujuan tersebut merupakan tujuan mereka atau tujuan bersama.

Dari uraian diatas dapat terlihat jelas bahwa suatu perusahaan atau organisasi dapat tercapai tujuannya dikarenakan dari aktifitas orang-orang yang menjadi anggota atau pegawainya. Mereka dapat bekerja sama dengan baik apabila mereka bekerja dengan dilandasi oleh etos kerja yang tinggi, dengan etos kerja yang tinggi ini maka tidak dipungkiri juga akan meningkatkan hasrat kerja mereka, selain itu dengan etos kerja yang tinggi dapat membantu meningkatkan produktifitas kerja pegawai dan memberikan hasil kerja yang optimal baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya etos kerja antara lain adalah hubungan yang terjalin dengan baik antar karyawan (*human relation*), situasi dan kondisi fisik dari lingkungan kerja itu sendiri, keamanan dan keselamatan kerja yang baik bagi pegawai, keadaan sosial lingkungan kerja, perhatian pada kebutuhan rohani, jasmani maupun harga diri di lingkungan kerja, faktor kepemimpinan, serta pemberian insentif bagi pegawai.

Penelitian yang dilakukan penulis berlokasi di PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan, Perusahaan ini bergerak dibidang pendistribusian air

PAM, yang menangani daerah Perumahan Cemara Asri, Perumahan Cemara Hijau, Jalan Pancing, Jalan Krakatau, dan Pulo Brayan. Faktor lingkungan kerja fisik mengambil andil dalam masalah kepegawaian karena faktor ini juga yang menentukan nyaman tidaknya seorang pegawai, lingkungan kerja fisik PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan memiliki 32 orang pegawai yang bekerja di 5 divisi atau bagian yang terdiri dari bagian Umum, Pengawasan, Keuangan, Jaringan, dan Pemasaran. Letak tata ruang yang cenderung berhimpitan antara satu meja kerja dengan meja kerja yang lain serta tidak adanya sekat ruang yang memisahkan satu divisi dengan divisi lain secara otomatis akan mengurangi rasa nyaman dan berakibat mengganggu konsentrasi untuk berfikir, kurangnya privasi yang berdampak hasil kerja kurang maksimal. Masalah Human Relation dan Kondisi lingkungan kerja fisik di atas mau tidak mau akan mempengaruhi etos kerja pegawai yang berada di dalamnya.

Memiliki 15.084 pelanggan bukan menjadi suatu hal yang mudah untuk pihak PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan, masalah komplain pelanggan yang dipicu oleh buruknya kualitas air PAM yang keruh, debit air yang kecil, bahkan tidak jarang para pelanggan yang datang dengan emosi menyampaikan komplain mereka, dari fenomena di atas tersebut akan timbul suatu hal yang berhubungan dengan masalah kepegawaian baik itu masalah disiplin, kinerja, kondisi lingkungan kerja serta etos kerja masing-masing pegawai. Disini peranan *human relation* tersebut diterapkan, bagaimana pihak manajemen nantinya dapat membentuk suatu strategi yang tepat agar dapat membentuk tim kerja yang solid dan dapat bekerjasama dalam menghadapi dan menanggapi masalah yang

terjadi secara sigap dan cerdas di perusahaan tempat mereka bekerja dengan melakukan komunikasi yang bersifat kekeluargaan yang melibatkan atasan dan bawahan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian adalah pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan dengan judul **“Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja Fisik terhadap Etos Kerja Pegawai PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan”**.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah yang terjadi di PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) memiliki pengaruh terhadap Etos Kerja pegawai pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan ?
2. Apakah Kondisi Lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh terhadap Etos kerja pegawai pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan ?
3. Apakah *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja fisik memiliki pengaruh terhadap Etos kerja pegawai pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan ?

### 1.3. Pembatasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah permasalahan tentang *human relation* (hubungan antara manusia), kondisi lingkungan kerja fisik serta pengaruhnya terhadap etos kerja pegawai pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan.

### 1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas dapat diambil rumusan masalah yaitu : “Apakah ada pengaruh *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja Fisik terhadap Etos Kerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan ?”.

### 1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) terhadap Etos Kerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan.
2. Mengetahui pengaruh Kondisi Lingkungan Kerja Fisik terhadap Etos Kerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan.
3. Mengetahui pengaruh *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja Fisik terhadap Etos Kerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Medan.

## 1.6. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pemahaman tentang Pengaruh *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja Fisik terhadap Etos Kerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Medan.

### 2. Bagi Perusahaan

Sebagai tambahan masukan kepada perusahaan dalam mengambil keputusan yang terkait dengan Pengaruh *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja Fisik terhadap Etos Kerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Medan.

### 3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai *literature* kepustakaan bidang penelitian mengenai Pengaruh *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja Fisik terhadap Etos Kerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Medan.

### 4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi masukan atau tambahan referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sejenis pada masa yang akan datang.