

Hubungan Antara Faktor Hygiene dan Faktor Motivator dengan Disiplin Kerja pada Petugas Pencatat Meter di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirtawening Kota Bandung (Teori Motivasi Kerja Menurut Herzberg)

The Relationship Between Hygiene Factors and Motivator Factors with Discipline at Local Water Company (Pdam) Tirtawening Bandung Meter Recording Officer

¹Ahmad Mujaddid Abdurroyan, ²Lisa Widawati, ³Dinda Dwarawati

^{1,2}*Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

email: ¹ahmuj.work@gmail.com, ²lisa.widawati@gmail.com, ³dinda.dwarawati@gmail.com

Abstract. This study was conducted to analyze the relationship between hygiene factors and motivator factors with work discipline in PDAM Tirtawening. The background of this research is work motivation factors become dominant in a company and employee. Work discipline is very important role in achieving company goals. Meter recorder in PDAM Tirtawening has duty to record the water usage of each customer's home every month where the results of the record are proof of PDAM customer payment every month. The phenomenon that occurs the problem of the work of the meter recorder work discipline is due to the low work motivation possessed by the meter recorder. The method used in this study is correlation. The research subjects were 60 meter recorder. Measurements were made based on the Two Factor theory by Frederick Herzberg and work discipline theories from Lateiner & Levine. Work motivation scale, obtained reliability coefficient of 0.813. On a work discipline scale with a reliability coefficient of 0.811. Using the Spearman rank correlation test, the results obtained motivational factors $r_s = 0.862$ with a significant 1.348 from $t_{table} = 2.002$. So that there is a very strong positive relationship between motivator factors with work discipline in the PDAM Tirtawening Meter Recording Officer. The hygiene factor $r_s = 0.511$ with a significant 3.866 from the $t_{table} = 2.002$. So that there is a positive / moderate relationship between hygiene factors and work discipline among the PDAM Tirtawening Meter Recording Officers.

Keywords: Meter Recorder, Two Factor Theory, Work Discipline

Abstrak. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan faktor *hygiene* dan faktor motivator dengan disiplin kerja pada Petugas Pencatat Meter Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung. Latar belakang penelitian ini adalah faktor-faktor motivasi kerja menjadi sesuatu yang dominan dalam suatu perusahaan dan disiplin kerja karyawan merupakan sesuatu yang berperan sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Petugas Pencatat Meter Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung bertugas untuk mencatat pemakaian air setiap rumah pelanggan setiap bulannya dimana hasil catatan tersebut adalah bukti pembayaran pelanggan PDAM setiap bulannya. Fenomena yang terjadi permasalahan disiplin kerja petugas Pencatat Meter dikarenakan rendahnya motivasi kerja yang dimiliki oleh petugas Pencatat Meter. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah korelasi. Subjek penelitian adalah 60 orang Petugas Pencatat Meter. Pengukuran dilakukan berdasarkan teori *Two Factor* oleh Frederick Herzberg serta teori disiplin kerja dari Lateiner & Levine. Skala Motivasi kerja, diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,813. Pada skala disiplin kerja dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,811. Menggunakan uji Korelasi *rank Spearman*, hasil didapatkan faktor *motivator* $r_s=0,862$ dengan signifikan 1,348 dari $t_{tabel}=2,002$. Sehingga terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara faktor *motivator* dengan disiplin kerja pada petugas Pencatat Meter PDAM Tirtawening Kota Bandung. Pada faktor *hygiene* $r_s=0,511$ dengan signifikan 3,866 dari $t_{tabel}=2,002$. Sehingga terdapat hubungan positif yang sedang / cukup kuat antara faktor *hygiene* dengan disiplin kerja pada petugas Pencatat Meter PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Kata Kunci: Pencatat Meter, *Two Factor Theory*, Disiplin Kerja

A. Pendahuluan

Masyarakat Indonesia membutuhkan sumber daya alam baik yang sudah diolah maupun belum

diolah. Salah satu sumber daya alam yang paling dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia adalah air bersih. Air bersih digunakan oleh masyarakat untuk melakukan segala aktivitasnya.

Pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyediakan air bersih untuk masyarakat.

Oleh karena itu, sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan maka dibuatlah organisasi PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) sebagai salah satu instansi pemerintah memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

Pendapatan utama PDAM Tirtawening didapatkan dari pembayaran pelanggan yang membayar sesuai dengan tagihan pemakaian air setiap bulannya yang sudah dicatat oleh petugas pencatat meter. Bagian pencatat meter berada di bawah Direktur Air Bersih. Bagian pencatat meter terdiri dari Kepala Bagian, Kepala Seksi setiap wilayah, Staf, Penyelia, dan Pelaksana (Petugas Pencatat Meter).

Tugas dari petugas pencatat meter adalah mencatat pemakaian air pada pelanggan. Setiap hari petugas pencatat meter harus datang ke rumah-rumah di wilayah yang sudah ditentukan untuk mencatat pemakaian air dan melihat dari stand meter. Petugas pencatat meter diberikan alat bantu bernama Data Pencatat Meter (DPM) yang berisi alamat tiap pelanggan di masing-masing

wilayahnya untuk membantu tugasnya.

Terkait dengan layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung, bulan Januari sampai bulan November 2018 keluhan yang masuk dari pengguna layanan kepada PDAM Tirtawening sebanyak 13.549 keluhan. Keluhan terbanyak yaitu sebanyak 2.878 keluhan adalah ketidaksesuaian pencatatan meter penggunaan air antara yang tercatat pada meteran di rumah dengan tagihan yang dibebankan kepada pelanggan. Ada beberapa kesalahan dalam pencatatan meter yaitu, menyamakan pemakaian air pelanggan dengan bulan sebelumnya, tidak adanya bukti foto rumah atau stand meter, dan memanipulasi pemakaian air pelanggan. Petugas pencatat meter menginginkan pengguna pelayanan PDAM agar seluruhnya tercatat penggunaan airnya. Namun kualitas pencatatan yang hasilnya banyaknya kesalahan dalam mencatat penggunaan air.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi Sartika (2011,52) yang berjudul Hubungan Antara Sikap Terhadap Pekerjaan Monoton Dengan Motivasi Kerja Pencatat Meter Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung. Peneliti meneliti kembali pada Petugas Pencatat Meter di PDAM Tirtawening kota Bandung karena permasalahan mengenai motivasi kerja Petugas Pencatat Meter masih dirasa bermasalah oleh perusahaan. Sehingga, peneliti berusaha menemukan faktor motivasi kerja yang mana yang sangat berperan dalam mendorong motivasi kerja Petugas Pencatat Meter.

B. Landasan Teori

Teori yang diajukan adalah *two factor Theory* yang dikemukakan oleh Herzberg (1966) yaitu mengenai faktor yang mendorong perilaku motivasi kerja yaitu faktor *Hygiene* (faktor

eksterinsik) yang di dalamnya adalah hubungan interpersonal, imbalan, kondisi lingkungan kerja, pengawasan dan kebijakan perusahaan, dan faktor *Motivator* (faktor intrinsik) yang termasuk di dalamnya adalah *achievement* (kesempatan untuk berprestasi), pengakuan, tanggung jawab, kesempatan untuk maju, kemungkinan pengembangan karier dan pekerjaan itu sendiri.

Teori disiplin kerja yang dikemukakan oleh Lateiner dan Levine (1983) yang di dalamnya memiliki 4 aspek yakni Keteraturan dan ketepatan waktu kerja, Kepatuhan terhadap peraturan, Menghasilkan jumlah dan kualitas kerja yang memuaskan dan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh perusahaan, dan Menyelesaikan pekerjaan dengan semangat kerja yang baik, artinya menyelesaikan pekerjaan dengan sungguh-sungguh sehingga dapat selesai sesuai dengan kebijakan organisasi tersebut.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

SUB VARIABEL	r (KORELASI)	KOEFISIEN	t	KRITERIA	HIPOTESIS	
		DETERMINASI	HITUNG			t TABEL
PRESTASI	0.729	0.744	5.535	2.002	KUAT	SIGNIFIKAN
KEMAJUAN	0.747	0.261	4.343	2.002	KUAT	SIGNIFIKAN
KERJAITU SENDIRI	0.686	0.47	5.639	2.002	KUAT	SIGNIFIKAN
PENGHARGAAN & PERHATIAN	0.568	0.322	4.502	2.002	SEDANG	SIGNIFIKAN
TANGGUNG JAWAB	0.699	0.488	7.336	2.002	KUAT	SIGNIFIKAN

Pada faktor *motivator*. Berdasarkan data di tabel terdapat koefisien korelasi aspek kesempatan berprestasi dengan disiplin kerja dapat digolongkan ke dalam tingkat hubungan kuat dan signifikan. Besarnya hubungan aspek kesempatan berprestasi dengan disiplin kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 74.4% terhadap disiplin kerja.

Koefisien korelasi aspek kemajuan dengan disiplin kerja dapat

digolongkan ke dalam tingkat hubungan erat dan signifikan. Besarnya hubungan aspek kemajuan dengan disiplin kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 26.1% terhadap disiplin kerja.

Koefisien korelasi aspek kerja itu sendiri dengan disiplin kerja digolongkan ke dalam tingkat hubungan erat dan signifikan. Besarnya hubungan aspek kerja itu sendiri dengan disiplin kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 47% terhadap disiplin kerja.

Koefisien korelasi aspek penghargaan dan perhatian dengan disiplin kerja digolongkan ke dalam tingkat hubungan sedang dan signifikan. Besarnya hubungan aspek penghargaan dan perhatian dengan disiplin kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 32,2% terhadap disiplin kerja.

Koefisien korelasi aspek tanggung jawab dengan disiplin kerja digolongkan ke dalam tingkat hubungan sedang dan signifikan. Besarnya hubungan aspek tanggung jawab dengan disiplin kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 48,8% terhadap disiplin kerja.

SUB VARIABEL	r (KORELASI)	KOEFISIEN	t	KRITERIA	HIPOTESIS	
		DETERMINASI	HITUNG			t TABEL
KEBIJAKAN PERUSAHAAN	0.461	0.212	4.745	2.002	SEDANG	SIGNIFIKAN
HUB. INTERPERSONAL	0.421	0.117	8.323	2.002	SEDANG	SIGNIFIKAN
KEAMANAN	0.485	0.235	9.022	2.002	SEDANG	SIGNIFIKAN
PENYELAJAN	0.321	0.103	5.427	2.002	LEMAH	SIGNIFIKAN
GAJI	0.385	0.148	7.968	2.002	LEMAH	SIGNIFIKAN
KONDISI KERJA	0.234	0.055	7.644	2.002	LEMAH	TIDAK

Pada faktor *Hygiene* koefisien korelasi aspek kebijakan perusahaan dengan disiplin kerja dapat digolongkan ke dalam tingkat hubungan sedang dan signifikan. Besarnya hubungan aspek kebijakan perusahaan dengan disiplin kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 21,2% terhadap disiplin kerja.

Koefisien korelasi aspek hubungan interpersonal dengan disiplin kerja dapat digolongkan ke dalam tingkat hubungan sedang dan signifikan. Besarnya hubungan aspek hubungan interpersonal dengan disiplin kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 11,7% terhadap disiplin kerja.

Koefisien korelasi aspek keamanan dengan disiplin kerja dapat digolongkan ke dalam tingkat hubungan sedang dan signifikan. Besarnya hubungan aspek keamanan dengan disiplin kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 14,8% terhadap disiplin kerja.

Koefisien korelasi aspek penyeliaan dengan disiplin kerja dapat digolongkan ke dalam tingkat hubungan lemah dan signifikan. Besarnya hubungan aspek penyeliaan dengan disiplin kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 10,3% terhadap disiplin kerja.

Koefisien korelasi aspek gaji dengan disiplin kerja dapat digolongkan ke dalam tingkat hubungan lemah dan signifikan. Besarnya hubungan aspek gaji dengan disiplin kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 14,8% terhadap disiplin kerja.

Koefisien korelasi aspek kondisi kerja dengan disiplin kerja dapat digolongkan ke dalam tingkat hubungan lemah dan signifikan. Besarnya hubungan aspek kondisi kerja dengan disiplin kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 5,5% terhadap disiplin kerja.

Berdasarkan data, dapat terlihat profil terbanyak adalah sebanyak 36 orang atau 60% Petugas Pencatat Meter memiliki dorongan dari faktor motivator yang tinggi dan faktor hygiene tinggi dengan disiplin kerja yang rendah. Diikuti dengan 9 orang atau 15% petugas Pencatat Meter memiliki dorongan dari faktor motivator tinggi dan faktor hygiene

tinggi dengan disiplin kerja yang tinggi. Lalu 7 orang atau 11,7% petugas Pencatat Meter memiliki dorongan faktor hygiene tinggi dan faktor motivator rendah dengan disiplin kerja rendah, 6 orang atau 10% petugas Pencatat Meter memiliki dorongan dari faktor hygiene yang rendah dan faktor motivator yang tinggi dengan disiplin kerja rendah, 2 orang atau 3,3% petugas Pencatat Meter tidak terdorong baik dari faktor hygiene maupun motivator ditunjukkan dengan faktor hygiene rendah dan faktor motivator yang rendah dengan disiplin kerja yang rendah. Pada peringkat terakhir tidak ada petugas Pencatat Meter yang disiplin kerjanya tinggi yang terdorong dari faktor hygiene tinggi dan faktor motivator rendah dan juga yang terdorong oleh faktor hygiene rendah dan faktor motivator tinggi.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara faktor motivator dengan disiplin kerja pada petugas Pencatat Meter PDAM Tirtawening Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dorongan yang berasal dari faktor motivator, maka akan semakin tinggi pula disiplin kerja petugas pencatat meter. Begitu juga hubungan positif yang sedang atau cukup kuat antara faktor hygiene dengan disiplin kerja pada petugas Pencatat Meter PDAM Tirtawening Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dorongan yang berasal dari faktor hygiene, maka akan semakin tinggi pula disiplin kerja petugas Pencatat Meter.

2. Dalam penelitian ini, pada faktor motivator aspek keinginan untuk maju merupakan aspek yang paling erat hubungannya dengan disiplin kerja daripada aspek-aspek lainnya. Faktor yang berperan dari aspek ini terutama kemajuan petugas Pencatat Meter untuk mempelajari hal baru dalam pekerjaannya untuk mencatat meteran di daerah pencatatan. Sedangkan pada faktor hygiene aspek keamanan saat bekerja adalah aspek yang lebih erat hubungannya dengan disiplin kerja daripada aspek-aspek lainnya. faktor yang berperan pada aspek ini terutama mengenai keamanan dalam melakukan pencatatan meter di daerah pencatatan masing-masing petugas Pencatat Meter.
3. Pada petugas Pencatat Meter PDAM Tirtawening Kota Bandung menunjukkan bahwa 36 petugas dari 60 petugas memiliki *profile* faktor *hygiene* tinggi dan faktor motivator tinggi dengan disiplin kerja yang rendah. Sehingga peneliti menyimpulkan adanya variabel-variabel lain yang mempengaruhi sehingga disiplin kerja petugas Pencatat Meter PDAM Tirtawening Kota Bandung rendah.

E. Saran

Saran Praktis

1. Bagi petugas Pencatat Meter yang memiliki disiplin kerja yang rendah, diharapkan agar dapat diperhatikan pemenuhan kebutuhan *hygiene factor* dan *motivator factor* dan mengubah sikap menjadi lebih positif terhadap kondisi kerja yang ada, salah satunya dengan cara memberikan informasi positif mengenai perusahaan tempatnya

bekerja.

2. Bagi PDAM Tirtawening Kota Bandung, diharapkan melakukan peningkatan pengawasan dan menegakan aturan pemberian hukuman bagi petugas Pencatat Meter staff yang melanggar aturan, serta memberikan penghargaan misalnya dalam bentuk bonus tambahan bagi petugas Pencatat Meter yang berprestasi atau melebihi target kerja yang sudah ditentukan, serta melakukan transparansi pada hasil asesmen untuk promosi jabatan.

Saran Peneliti Selanjutnya

1. Untuk lebih memperkaya data penelitian, sebaiknya peneliti selanjutnya menggunakan *blockage questionnaire* dalam menjangring permasalahan.
2. Hasil korelasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa hampir semua faktor memiliki hubungan erat, sedang, dan lemah dengan disiplin kerja. Namun demikian tidak menentukan apabila faktor motivasi kerja tinggi menjadi disiplin kerja tinggi pula. Sehingga peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya mencari variabel lain yang mempengaruhi disiplin kerja selain motivasi kerja.

Daftar Pustaka

- Andriyani, Tika dan Hasanuddin Noor.2015. Hubungan antara Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja pada Karyawan Bagian Iklan PT.X, Bandung (Skripsi).Bandung:Universitas Islam Bandung
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta: Jakarta

- As'ad, M. 1995. Psikologi Industri. Liberty: Yogyakarta
- Herzberg F. 2000. Organizational Behavior, Tenth Edition, New Jew Jersey: Prentice Hall
- Lateiner, A. R., & Levine, I. E. 1983. Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja. (Alih bahasa : Imam Sujono). Jakarta : Aksara Baru
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. 2013. Employee organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover. New York: Academic Press.
- Noor, Hasanuddin. (2012). Psikometri: aplikasi dalam penyusunan instrumen pengukuran perilaku. Bandung : Jauhari Mandiri.
- Robbins, Stephen P & Timothy A. Judge. 2015. Terjemahan: Perilaku Organisasi, Edisi 16. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Robinson, D, Perryman, S, dan Hayday, S. (2004). The Drivers of Employee Engagement. IES Report 408. Brighton: Institute for Employment Studies.
- Sartika, Dewi, Endah Nawangsih & Evi Mayasari. 2011. Hubungan Antara Sikap Terhadap Pekerjaan Monoton Dengan Motivasi Kerja Pencatat Meter Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung. Schema Journal Psychological Research Volume 2 No.2 Juni 2011
- Silalahi, Ulber. (2015). Metode penelitian social kuantitatif. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT. Alfabet
- Wexley, Kenneth N., Yukl, Gary A. 1992. Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal. Jakarta: Rineka Cipta
- Widayat, Bagus Syaiful. 2017. Hubungan antara Disiplin kerja dengan Disiplin Kerja (Skripsi). Solo: Universitas Muhammadiyah Surakarta