

Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Kencana Samarinda

Muliaty

Sekolah Tinggi Tri Dharma Nusantara

Email: muliaty041@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of professionalism, organizational commitment, and job satisfaction on the employee performance of PDAM Tirta Kencana, Samarinda City. It is hoped that this research can help find solutions to improve employee performance and service to customers of PDAM Tirta Kencana, Samarinda City. The data analysis method used is path analysis using Partial Least Square (PLS). The research object is the employees of PDAM Tirta Kencana, Samarinda City with a sample size of 60 employees from a population of 150 employees. The results showed that professionalism did not have a significant effect on employee performance and organizational commitment, job satisfaction had an effect on employee performance. PDAM Tirta Kencana, must strive to improve the quality of employees through education and training and continue to develop and construct raw water treatment facilities into clean water so that the distribution of clean water distribution from the PDAM to the community can be handled.*

Key word: *Professionalism, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Performance.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Diharapkan penelitian ini dapat membantu menemukan solusi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan karyawan kepada pelanggan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan Partial Least Square (PLS). Obyek penelitian adalah karyawan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dengan jumlah sampel sebanyak 60 karyawan dari populasi sebanyak 150 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. PDAM Tirta Kencana harus berusaha untuk meningkatkan kualitas karyawan melalui pendidikan dan pelatihan, dan terus melakukan pengembangan dan pembangunan sarana pengelolaan air baku menjadi air bersih sehingga distribusi penyaluran air bersih dari PDAM kepada masyarakat dapat di tangani.

Kata kunci: Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Kinerja.

Pendahuluan

Sebagai sebuah organisasi PDAM memiliki tujuan, visi dan misi. Tujuan merupakan unsur mutlak yang dimiliki organisasi. Tujuannya tidak akan tercapai tanpa melalui usaha-usaha yang mengarah pada tercapainya tujuan. Untuk melihat berhasil dan tidaknya organisasi, dapat diketahui dengan melihat sejauh mana tujuan organisasi berhasil tercapai sesuai dengan rencana awal. Selain itu, sebagai Insatansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, maka untuk melihat sejauh mana kualitas PDAM dapat dilihat dari proses kerjanya dalam kegiatan penyediaan air bersih.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda adalah Badan Usaha Milik

Daerah yang menjalankan penyelenggaraan urusan Pemerintah Daerah dan berkewajiban memberikan pelayanan dasar dalam bidang air bersih kepada masyarakat. Oleh karena itu PDAM dalam melaksanakan tugasnya harus berorientasi kepada masyarakat, dengan memberikan service atau pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan penyediaan air bersih yang cukup dari segi kualitas, kuantitas maupun kontinuitasnya.

Pelayanan dikatakan memuaskan jika pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan. Sudah menjadi tugas PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda untuk dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pelanggan atas jasa publik tersebut. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda selalu

berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan air bersih di Kota Samarinda, namun bukan hal yang mudah, dalam perjalanannya PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya, baik secara langsung maupun melalui media massa. Keluhan masyarakat selalu berkisar tentang sulitnya mendapatkan air bersih, hal ini tampaknya masih menjadi masalah yang sepenuhnya belum mampu ditangani oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda.

Adanya permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan pelanggan setiap tahun, tidak sebanding dengan kualitas pelayanan dan pemenuhan permintaan masyarakat akan air bersih. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka beberapa tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui profesionalisme, komitmen, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, karena dari tiga faktor ini dianggap sangat mempengaruhi kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.

Tinjauan Pustaka

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai beban tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2006). Untuk meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan banyak faktor atau variabel pendukung, seperti kualitas sumber daya manusia, profesionalisme kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Widodo dalam (Kharis 2010). Sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas jika mereka mempunyai keahlian, kemampuan untuk melaksanakan tugas, kewenangan dan tanggung jawabnya. Kemampuan tersebut dapat dicapai jika mereka mempunyai bekal pendidikan, latihan dan pengalaman yang cukup memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Apabila karyawan tidak memiliki kualitas yang baik maka akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan dan akan berdampak pada perusahaan. Setiap karyawan dianjurkan untuk memiliki sikap profesionalisme dalam bekerja agar bisa mengoptimalkan, tenaga, waktu, skill, ilmu pengetahuan dan sumber daya yang dimilikinya sesuai dengan bidang yang dijalani, sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Siagian (2009) profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga

terlaksana dengan, waktu yang tepat, mutu tinggi, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami.

Karyawan yang berkualitas serta profesional harus memiliki komitmen terhadap perusahaannya. Karyawan berjanji pada dirinya sendiri untuk bisa memajukan perusahaan agar tercapai sebuah tujuan bersama dengan kinerja yang sebaik mungkin dalam kondisi persaingan global dewasa ini, karena komitmen juga merupakan keterikatan individu pada suatu perusahaan. Menurut pendapat Robbins (2002) komitmen pada organisasi merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada organisasi dan tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Dengan memiliki komitmen yang tinggi pada perusahaan maka akan meningkatkan kinerja yang baik pada perusahaan tersebut. Karyawan di PDAM harus memiliki komitmen terhadap perusahaan dengan memberikan pelayanan baik dan memberikan hasil secara maksimal terhadap perusahaan, bersungguh-sungguh dalam bekerja, dan tetap bertahan bekerja di perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan keadaan jiwa dan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2005). Kepuasan kerja terkait dengan sikap karyawan dalam bekerja (Pio dan Tampi, 2018). Kepuasan kerja disamping dipengaruhi oleh faktor kecerdasan emosional juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan. Kejenuhan atau kebosanan dalam bekerja akan timbul manakala bekerja hanya sebatas rutinitas, tanpa ada variasi dan kehangatan dalam kehidupan sosial atau pergaulan baik antara pimpinan dengan bawahan maupun antara sesama karyawan.

PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda merupakan perusahaan yang bergerak pada usaha penyedia air bersih yang ada dalam naungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Perusahaan ini dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dan menciptakan citra yang baik. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan kinerja yang baik dari karyawan. Tujuannya agar terjalin kerja sama yang baik antar pengguna jasa dan pihak Perusahaan Daerah Air Minum.

Beberapa unsur untuk meningkatkan Kinerja karyawan yaitu sikap profesionalisme dalam menjalankan tugas dengan melihat aturan yang ada, komitmen organisasi dari karyawan dan kepuasan kerja dari karyawan itu sendiri.

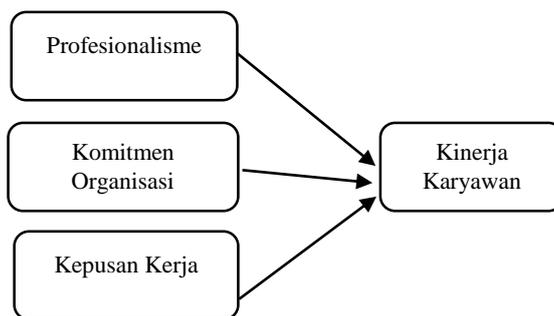
Profesionalisme dan komitmen organisasi sangat mempengaruhi kinerja karyawan (Cahyani, 2007) dan (Fajar, 2013). Kepuasan kerja mempunyai

pengaruh terhadap capaian pekerjaan dan komitmen pekerjaan (Carmeli, 2004). Kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional dan komitmen organisasional berpengaruh pada kinerja karyawan (Pio dkk, 2015).

Peneitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap pengaruh, profesionalisme kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasi terhadap

kinerja karyawan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Diharapkan nantinya hasil penelitian ini bisa menjadi acuan atau pedoman perusahaan dalam mendukung dan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kualitas dirinya, menumbuhkan jiwa profesionalisme, meningkatkan komitmen dan kepuasannya terhadap perusahaan guna meningkatkan kerjanya.

Kerangka Konsep



Gambar 1.
Kerangka Konsep

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti sampel tertentu dan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dengan desain riset deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel tidak bebas. Variabel bebas yaitu variabel Profesionalisme (X1) dengan indikator pengukuran kehandalan dan keahlian, mutu pekerjaan dan tepat, cermat dengan prosedur yang ada. Variabel komitmen organisasi (X2) dengan indikator Kepercayaan, Kemauan yang kuat dan loyalitas terhadap organisasi. Variabel kepuasan kerja (X3) dengan indikator kompensasi, promosi dan rekan kerja. Sedangkan variabel tidak bebas adalah kinerja (Y) dengan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja dan tanggung jawab.

Populasi dan Sampel

Populasi yang ada dalam perusahaan sebesar 150 orang. penarikan sampel dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Untuk mendapatkan responden dilakukan dengan cara mengundi nama-nama karyawan PDAM Tirta

Kencana Kota Samarinda. Jumlah sampel diambil berdasarkan rumus Slovin

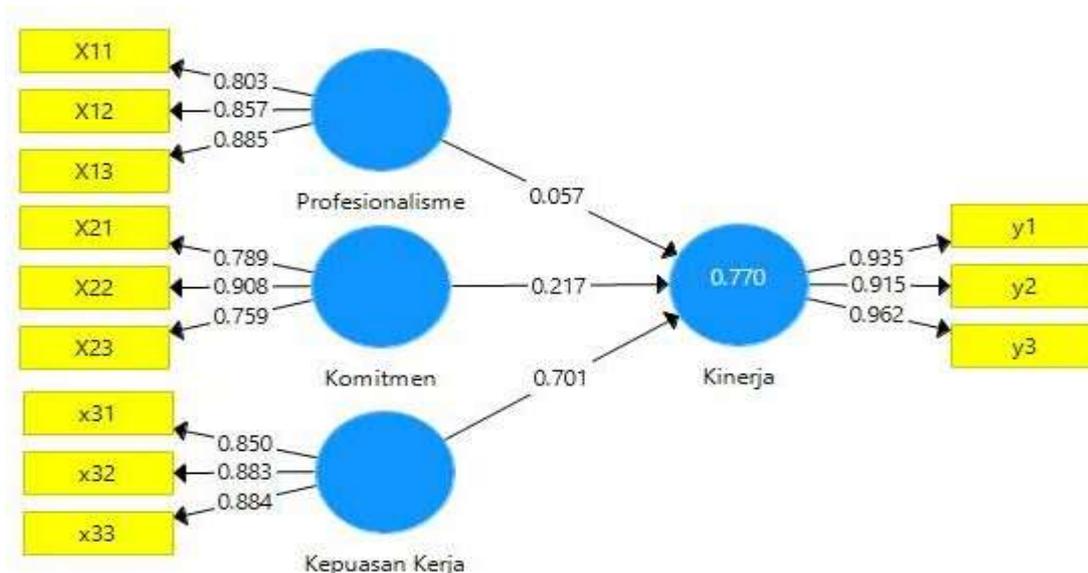
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{150}{1 + 150(0.10)^2} = 60 \text{ Karyawan}$$

Metode Analisis

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS). PLS merupakan model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) berdasarkan komponen atau varian. PLS adalah pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian ke berbasis varian. Pertama, model menentukan hubungan antar variabel laten (model struktural). Kedua, model eksternal menentukan hubungan antara variabel laten dan model pengukuran. Ketiga, hubungan bobot dimana nilai kasus variabel laten dapat diestimasi (Yasin et al, 2019).

Hasil Penelitian

A. Measurement Model (Outer Model)



Gambar 2.
 SEM-PLS Measurement Model (Outer Model)

Konstruk profesionalisme, komitmen, kepuasan kerja dan kinerja dianalisis dengan melihat validitas dan reliabilitas konvergen dari masing-masing indikator. Output pada tabel 1 dan gambar 2 di bawah ini menunjukkan faktor loading

untuk ke empat konstruksi di atas 0,5 yang diperlukan, dengan nilai T statistik di atas 1,96 (untuk tingkat signifikansi 0,05) ini menunjukkan bahwa konstruk tersebut memiliki validitas diskriminan yang baik.

Tabel 1. *Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Value)*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STERR))
Kehandalan dan keahlian (X11)	0.803	0.809	0.028	29.042
Mutu pekerjaan (X12)	0.857	0.848	0.057	14.995
Tepat, cermat dengan prosedur (X13)	0.885	0.878	0.047	18.791
Kepercayaan, (X21)	0.789	0.787	0.044	17.816
Kemauan (X22)	0.908	0.906	0.022	41.111
Loyalitas (X23)	0.759	0.758	0.060	12..560
Kompensasi, dan (X31)	0.850	0.845	0.043	19.878
Promosi (X32)	0.883	0.877	0.039	22.938
Rekan kerja (X33)	0.884	0.883	0.022	40.261
Kualitas kerja, (Y1)	0.935	0.933	0.022	42.392
Kuantitas kerja (Y2)	0.915	0.912	0.026	35.374
Tanggung jawab (Y3)	0.962	0.961	0.011	88.171

Sumber : Olah data PLS (2021)

B. Testing the Structure Model (Inner Model.)

Reliabilitas diskriminan (AVE), Cronbach alpha (CA), dan komposit komposit (CR) diukur. Kriteria menyatakan bahwa jika reliabilitas diskriminan (AVE) lebih besar dari 0,5, Cronbach

alpha lebih besar dari 0,6 dan reliabilitas komposit lebih besar dari 0,7, konstruk dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas menunjukkan (Tabel 2) bahwa semua konstruk laten memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,5, nilai CA lebih besar dari 0,6, dan

nilai CR lebih besar dari 0,7. Oleh karena itu, berdasarkan kriteria reliabilitas, semua item dapat dinyatakan andal dalam mengukur variabel laten. R-square Model pengukuran profesionalisme,

Tes selanjutnya adalah uji hipotesis dan menentukan signifikansi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. SEM-PLS menjelaskan bahwa hipotesis mengukur signifikansi dengan membandingkan nilai T-tabel dan T-statistik. Jika statistik T Hitung lebih variabel eksogen terhadap variabel endogen. SEM-PLS menjelaskan bahwa hipotesis mengukur signifikansi dengan membandingkan nilai T-tabel dan T-statistik. Jika statistik T Hitung lebih tinggi

komitmen, kepuasan kerja pada kinerja adalah 0,770 atau 77%. yang dapat diartikan bahwa pengaruh profesionalisme, komitmen, kepuasan kerja pada kinerja sebesar 77% .

dari nilai T-tabel, maka hipotesis diterima. Tingkat kepercayaan 95 persen (atau 5%; <0,05) untuk hipotesis dua sisi adalah > 1,96. Tabel 3 menjawab hipotesis penelitian ini bahwa profesionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Table 2. R-Square dan Cronbachs Alpha

	AVE	Composite Reliability (CR)	R Square	Cronbachs Alpha (CA)
Profesionalisme	0.721	0.886		0.810
Komitmen	0.674	0.860		0.755
Kepuasan Kerja	0.761	0.761		0.844
Kinerja	0.879	0.879	0.770	0.931

Sumber : Olah data PLS (2021)

Table 3. Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

	Orginal Sample	Sample Mean	T Statistics	P Value	Information
Profesionalisme → Kinerja	0.057	0.067	0.500	0.618	Tidak Signifikan
Komitmen → Kinerja	0.217	0.211	2.377	0.018	Signifikan
Kepuasan Kerja → Kinerja	0.701	0.697	8.504	0.000	Signifikan

Sumber : Olah data PLS (2021)

Pembahasan

Pengaruh profesionalisme terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang diungkapkan oleh Cahyani (2007) adanya sikap yang profesionalisme, menjadikan diri seorang untuk bersikap dan berperilaku dengan baik dan akan meningkatkan kinerja yang dihasilkannya, sehingga profesionalisme kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pada karyawan di dalam perusahaan. Kurangnya sikap profesionalisme karyawan ini disebabkan karena adanya kualitas dan beberapa kemampuan dari karyawan yang belum maksimal. Dapat dijelaskan bahwa kemampuan para karyawan dapat dikatakan

berkualitas jika mereka mempunyai kemampuan dalam melaksanakan wewenang dan tanggung jawabnya. Dengan adanya kewenangan dan tanggung jawab yang dilimpahkan, maka mereka harus mengeksploitasi semua kemampuan yang mereka miliki tanpa ada keterbatasan ruang dan gerak. Kemampuan itu hanya dicapai ketika karyawan mempunyai bekal pengalaman, pendidikan, dan latihan yang cukup memadai untuk melaksanakan tugas tanggung jawabnya (Kharis, 2010). Selama ini keluhan dari para pelanggan PDAM beberapa disebabkan karena kurangnya sikap profesionalisme dari karyawan dalam menindaklanjuti keluhan keluhan dari para pelanggan, seperti adanya distribusi air bersih yang masih kurang, air PDAM yang keruh dan lain-lain.

Selain kualitas sumber daya manusia dalam hal ini karyawan PDAM, pembangun dan pengembangan serta sumber daya alam Kota

Samarinda juga sangat mempengaruhi kualitas air yang ada. Sampai sekarang PDAM Samarinda baru dapat memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Samarinda sekitar 87 persen. Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan, pihak PDAM sudah berupaya memperbanyak pipa jaringan yang akan distribusi ke daerah-daerah dengan penduduk yang padat agar distribusi air bersih dapat merata serta berupaya untuk meningkatkan kapasitas produksi di Instalasi Pengolahan Air (IPA), memperbanyak jumlah IPA agar air dapat tersebar diseluruh wilayah Kota Samarinda. PDAM Samarinda telah memiliki sebanyak 13 unit Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang tersebar diwilayah Kota Samarinda dengan kapasitas berbeda-beda dan kadar kualitas air yang setiap harinya berbeda pula. Hal ini yang menyebabkan pendistribusian air kepada pelanggan belum maksimal. Tingkat produksi air mencapai 2100 liter perdetik dan mampu melayani 120 ribu konsumen atau pelanggan, air yang diproses dari air baku untuk memenuhi kualitas air pun berbeda-beda terkadang tingkat air lebih rendah dari kadar maksimum terkadang juga sebaliknya itu yang menyebabkan salah satu keluhan dari pelanggan. Penjelasan diatas dapat di garis bawahi bahwa sikap profesionalisme karyawan selain masih kurang, keluhan pelanggan juga disebabkan karena adanya sarana dan prasarana sebagai faktor utama dalam pengelolaan air baku PDAM yang masih kurang.

Pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana. Karyawan PDAM Tirta Kencana yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi akan memiliki identifikasi terhadap organisasi, mereka akan bersungguh-sungguh dalam kepegawaian, loyalitas yang tinggi dan afeksi positif pada organisasi. Selain itu, mereka akan selalu berusaha ke arah tujuan organisasi dan memiliki keinginan untuk tetap bergabung dengan organisasi dalam jangka waktu yang lama. Komitmen karyawan PDAM Tirta Kencana membawa hasil positif seperti kinerja tinggi, tingkat turnover yang rendah dan tingkat ketidakhadiran yang cukup rendah. Selain itu, komitmen karyawan sangat mempengaruhi karyawan untuk tetap loyal terhadap perusahaan dengan mengungkapkan perhatiannya terhadap perusahaan. Luthans (2006) menjelaskan bahwa komitmen karyawan membawa hasil positif seperti

kinerja tinggi, tingkat turnover yang rendah dan tingkat ketidakhadiran yang rendah. Penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Tranggono, & Kartika (2008), Pamungkas (2014), Susanti (2016), dan Haris (2017) yang menunjukkan bahwa dengan komitmen organisasi karyawan akan mampu meningkatkan kualitas dan kinerjanya. komitmen organisasi merupakan faktor utama, dimana karyawan dituntut untuk memiliki kesediaan diri, sejalan dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Adanya komitmen akan t mampu menghasilkan kepuasan dalam bekerja dengan dukungan yang diberikan oleh perusahaan sehingga karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana. Hal ini membuktikan bahwa selama ini karyawan PDAM Tirta Kencana merasa puas dengan kompensasi yang diterima, promosi jabatan dan rekan kerja yang ada di PDAM Tirta Kencana. Kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Kencana terlihat dari sikap karyawan terhadap beban pekerjaannya yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar sesama karyawan, imbalan atau kompensasi yang diterima dalam kerja, dan semua hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Hal ini merupakan keberhasilan dari PDAM Tirta Kencana dalam mempertahankan kepuasan kerja dari para karyawannya. Karyawan PDAM Tirta Kencana merasa sudah sangat puas dengan kondisi tersebut. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus karyawan terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri karyawan, dan hubungan sosial karyawan di luar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap baik atau puas dari karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapinya.

Kepuasan kerja menyebabkan meningkatkan kinerja sehingga karyawan yang puas akan lebih produktif. Kepuasan kerja karyawan itu penting untuk diperhatikan dalam kajian perilaku organisasi, karena dengan mengetahui kepuasan kerja maka akan memudahkan bagi organisasi untuk mengembangkan organisasinya tersebut. Penelitian ini sejalan dengan Utama & Stiven (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan memberikan pengaruh yang baik juga pada kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Saputra (2016) yang

menyatakan jika kepuasan seorang karyawan meningkat maka hal tersebut akan memiliki dampak yang positif terhadap kinerja.

Simpulan

Dari ketiga variable bebas penelitian yaitu profesionalisme, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja hanya variable profesionalisme yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Ini disebabkan karena kualitas sumber daya manusia pada PDAM Tirta Kencana masih kurang. Sangat perlu untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka melalui jalur pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan mereka. Disamping itu factor yang mempengaruhi sikap profesionalisme dari karyawan adalah karena adanya factor alam yang kurang mendukung dalam penyediaan air baku dan pengembangan sarana pengolahan air baku menjadi air bersih ternyata dirasa masih kurang, sehingga distribusi penyaluran air bersih dari PDAM masih sangat kurang bagi masyarakat di kota Samarinda. Hal ini merupakan suatu tuntutan masalah yang harus segera di tangani lebih lanjut oleh Pemerintah dan PDAM Tirta Kencana. Selanjutnya komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, hal ini menunjukkan bahwa selama ini PDAM Tirta Kencana sudah mampu memberikan yang terbaik kepada para karyawannya sehingga mereka merasa puas bekerja dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap PDAM Tirta Kencana. Hal ini perlu di pertahankan, karena dengan adanya komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang baik dari para karyawan akan berdampak pada peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan.

Referensi

- Cahyani, N. (2007). Analisis Pengaruh Profesionalisme Pemeriksaan Pajak, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan." Universitas Diponegoro Semarang.
- Carmeli., A, and Freund, A. (2004). Work Commitment, Job Satisfaction, And Job Performance: An Empirical Investigation." *International Journal of Organization Theory and Behavior* 7(3), 289–309.
- Fadliyansya, F. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen Dan Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Islam. Universitas Jember.
- Handoko, H. 2005. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Haris, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Di PT . Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi Dan Ritel Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19(2), 135–151.
- Kharis, A. (2010). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pada PT.AVIA AVIAN. Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. 10th ed. Yogyakarta: ANDI.
- Mangkunegara, A. P. (2006). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Pamungkas, M. A. (2014). Analisis Pengaruh Kepuasan Kinerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon. Universitas Diponegoro Semarang.
- Pio, R. J., Nimran, U., Alhabsji, T. dan Hamid, D. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Spiritual Terhadap Perilaku Etis, Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan. *Derema Jurnal Manajemen*, 10, (1), 1-39.
- Pio, R. J. and Tampi, J. R. E. (2018). The Influence of Spiritual Leadership on Quality of Work Life, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Law and Management*, 60 (2), 757-767.
- Robbins, S. P. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Saputra, A., T., Bagia, I. W., & Yulianthini, N. Y. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan." *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 4(6):1–8.
- Siagian S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*,. Edisi Pertama. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susanti, & Palupiningdyah. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Turnover Intention Sebagai

- Variabel Intervening. *Manajemen Analysis Journal*, 5(1), 77–86.
- Sutama, C., D., & Stiven, F. (2014). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional Di Kowloon Palace International Restaurant Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(2), 139–53.
- Tranggono, R. P., & Kartika, A. (2008). “Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Auditor Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervenin.” *Jurnal Bisnis Dan Ekonomika (JBE)*, 15(1), 80–90.
- Yasin, N. A., Ridjal, S., & Jjufri, M. (2019). Human Capital and Entrepreneurship and Their Impact on the Productivity of Traditional Craftsmen. *Revista ESPACIOS*, 40 (04), 1-12.