

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aset perusahaan yang saling terkait dan tidak terpisahkan dari perusahaan adalah sumber daya manusia, hal ini disebabkan oleh kepentingan serta tujuan satu sama lain yang berusaha diwujudkan. Setiap pekerja di suatu perusahaan terlibat dalam mengupayakan perkembangan dan kemajuan perusahaan melalui kinerja yang mereka miliki. Begitu pula dengan karyawan yang membutuhkan perusahaan agar dapat mencapai kepuasan kerja dan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari melalui hasil berupa imbalan gaji yang diperoleh dari bekerja.

Menurut Hamali (2018), sebagian besar masyarakat selalu disibukkan dengan tugas yang harus diselesaikan, beragam tuntutan kerja yang terkadang bertentangan dengan hal lain, adanya pekerjaan yang diterima secara berlebihan, permasalahan internal seperti masalah keluarga, dan ragam hambatan lain yang menjadikan stres sebagai suatu faktor yang mungkin sulit dihindarkan.

Perusahaan Listrik Negara atau yang dapat disingkat sebagai PLN merupakan lembaga yang berperan penting dalam sektor kelistrikan negara Indonesia. PLN memiliki peran kunci dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan masyarakat, dan upaya untuk mencapai tujuan keberlanjutan di Indonesia melalui penyediaan layanan listrik yang andal dan berkelanjutan.

PT. PLN (Persero) UP3 Padang merupakan suatu unit pelaksanaan dari unit pusat yang berfokus pada pelayanan bagi para pelanggan. PT. PLN (Persero) UP3 Padang adalah bagian PLN yang memiliki cakupan wilayah pelayanan yang lebih kecil sehingga dapat terfokus dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Cukup besarnya tanggung jawab serta beban pekerjaan yang diemban karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang berpotensi memicu stres dan mengganggu performa karyawan. Tekanan dan beban yang ditanggung pekerja terhadap pekerjaannya tidak hanya mempengaruhi mental karyawan saja melainkan juga dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.

Dari hasil wawancara perwakilan staf terdapat pendapat yang berbeda-beda dari beberapa divisi. Pertanyaan dan hasil jawaban wawancara dapat dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Wawancara PT. PLN (Pesero) UP3 Padang

Pertanyaan	Nama	Divisi	Jawaban
1. Seperti apakah kinerja karyawan dalam perusahaan, apakah kinerja karyawan selalu berkembang dengan baik atau beberapa kali sempat mengalami penurunan?	Fajri	Staf Jaringan dan Konstruksi PT. PLN (Persero) UP3 Padang	Beban kerja rata-rata pegawai ada yang melebihi dan ada yang diberikan sesuai dengan kapasitasnya, namun seluruh karyawan tetap mengerjakan pekerjaan secara optimal. Jika ada hambatan dalam mencapai target, umumnya hal tersebut terjadi karena masalah eksternal karyawan itu sendiri.
2. Seperti apa perkembangan atau penurunan kinerja yang dialami oleh karyawan?	Fadli	Staf Transaksi Energi Listrik PT. PLN (Persero) UP3 Padang)	Kinerja karyawan terus membaik per-semester dan karyawan rata-rata bekerja secara optimal dan belum ada keluhan dari karyawan itu sendiri.

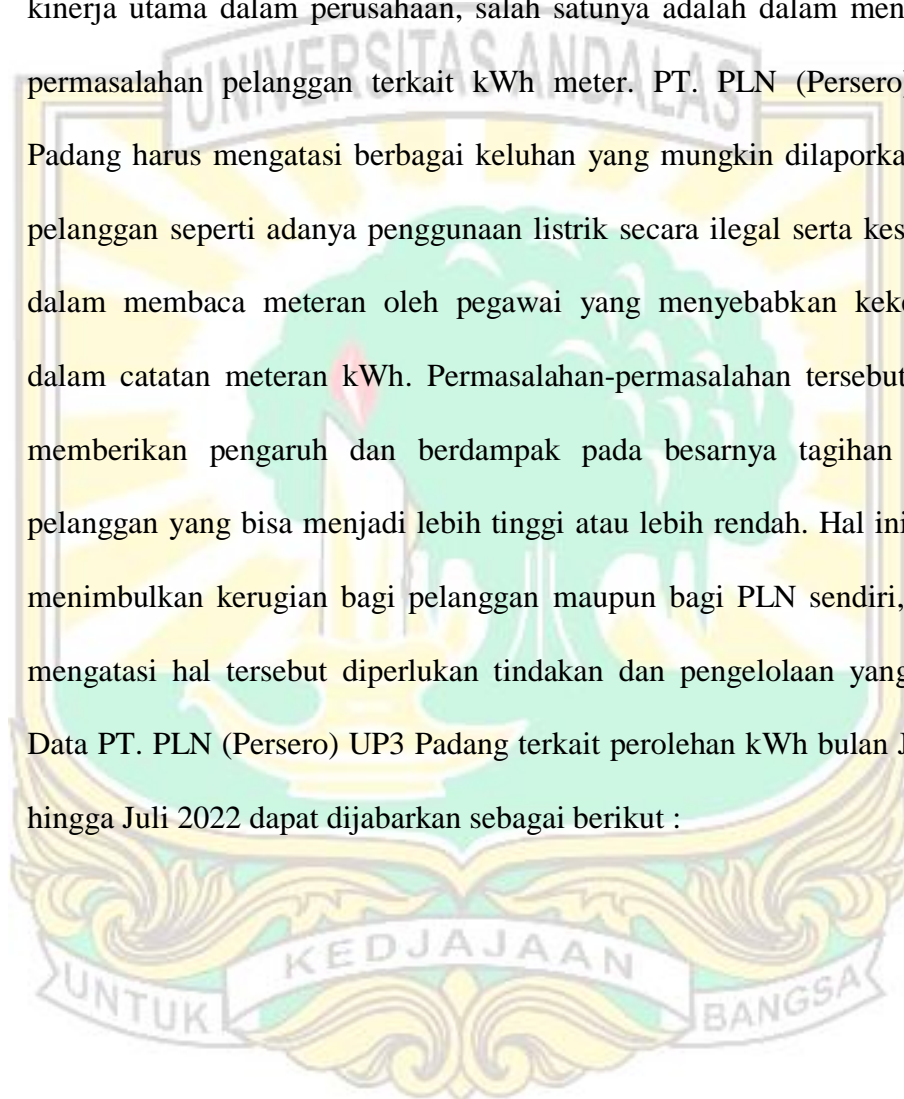
Pertanyaan	Nama	Divisi	Jawaban
3. Menimbang perkembangan atau penurunan kinerja tersebut, apakah semua karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang mereka terima atau apakah beberapa kali terdapat karyawan yang melaporkan keluhan terkait pekerjaan yang diberikan?	Ani	Staf Keuangan dan umum PT. PLN (Persero) UP3 Padang)	Kinerja karyawan terus mengalami peningkatan dan belum terdapat keluhan yang diajukan oleh karyawan.
	Wahyu	Staf Perencanaan PT. PLN (Persero) UP3 Padang)	Ketika beban pekerjaan sedang banyak, terkadang terdapat keluhan dari beberapa karyawan. Hal ini dikarenakan adanya kejadian yang kerap kali tidak terduga yang menyebabkan banyak pemasalahan atau pekerjaan yang harus diselesaikan dalam satu waktu secara bersamaan sehingga membuat performa PT. PLN (Persero) UP3 Padang turun di suatu titik tertentu.
	Hasbullah	Staf Niaga dan Pemasaran PT. PLN (Persero) UP3 Padang)	Perkembangan dan penurunan kinerja tergantung pribadi masing-masing serta beban kerja yang diterima oleh individu tersebut. Perkembangan yang dialami terjadi jika karyawan dapat berinovasi dan memanfaatkan teknologi secara maksimal, sedangkan penurunan yang dialami terjadi ketika karyawan mungkin merasa kecewa terhadap perusahaan seperti adanya perasaan tidak dihargai yang menyebabkan karyawan tersebut tidak lagi memberikan inovasi untuk perubahan di perusahaan.

Sumber : Wawancara (2023)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa perwakilan staf divisi PT. PLN (Persero) UP3 Padang, dapat disimpulkan bahwa *job stress* dan *workload* mempengaruhi bagaimana kinerja individu. Dapat dilihat pula kepuasan kerja yang memperantarai hubungan *job stress* terhadap kinerja

karyawan dan juga dapat mempengaruhi hubungan *workload* terhadap kinerja karyawan.

Dalam mencapai tujuannya, PT. PLN (Persero) UP3 Padang perlu mengelola dan melakukan pengawasan terhadap berbagai komponen kinerja utama dalam perusahaan, salah satunya adalah dalam menangani permasalahan pelanggan terkait kWh meter. PT. PLN (Persero) UP3 Padang harus mengatasi berbagai keluhan yang mungkin dilaporkan oleh pelanggan seperti adanya penggunaan listrik secara ilegal serta kesalahan dalam membaca meteran oleh pegawai yang menyebabkan kekeliruan dalam catatan meteran kWh. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat memberikan pengaruh dan berdampak pada besarnya tagihan listrik pelanggan yang bisa menjadi lebih tinggi atau lebih rendah. Hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi pelanggan maupun bagi PLN sendiri, untuk mengatasi hal tersebut diperlukan tindakan dan pengelolaan yang baik. Data PT. PLN (Persero) UP3 Padang terkait perolehan kWh bulan Januari hingga Juli 2022 dapat dijabarkan sebagai berikut :



Tabel 2. Data Perolehan kWh PT. PLN (Persero) UP3 Padang Bulan Januari s/d Juli 2022

Bulan	Target (kWh)	Realisasi (kWh)	Presentase (%)	Keterangan
Januari	887.362,4	505.669	57%	Bermasalah
Februari	1.676.128,9	1.343.336	80,1%	Bermasalah
Maret	2.760.683	2.248.423	81,4%	Bermasalah
April	3.450.853,7	2.766.203	80,2%	Bermasalah
Mei	4.338.216,1	3.165.012	73%	Bermasalah
Juni	5.225.578,46	3.947.876	75,5%	Bermasalah
Juli	6.112.940,84	4.714.626	77,13%	Bermasalah
Rata-rata	3.493.109	2.670.164	76,4%	Bermasalah

Sumber : PT. PLN (Persero) UP3 Padang, 2022

Informasi terkait data perolehan kWh pada PT. PLN (Persero) UP3 Padang dari bulan Januari sampai dengan Juli 2022 di atas, baik atau bermasalahnya indikator perolehan kWh dapat dilihat dari presentase terhadap target dan realisasi capaian target. Jika pada bulan tersebut mencapai presentase sebesar 100%, maka dapat dinyatakan bahwa perolehan kWh PT. PLN (Persero) UP3 Padang telah berhasil mencapai target. Presentase perolehan kWh PT. PLN (Persero) UP3 Padang pada bulan Januari sampai dengan Juli 2022 berada di bawah target yang menunjukkan terdapat masalah dalam mencapai target perolehan kWh. Presentase perolehan kWh mencapai presentase sebesar 57% pada bulan Januari, 80,1% pada bulan Februari, 81,4% pada bulan Maret, 80,2% pada bulan April, 73,% pada bulan Mei, 75,5% pada bulan Juni, dan 77,13% pada bulan Juli. Hal ini menunjukkan bahwa adanya fluktuasi terhadap perolehan kWh yang mengakibatkan rata-rata secara keseluruhan ikut terdampak dan memiliki presentase sebesar 76,4% yang menunjukkan

bahwa terdapat masalah pada perolehan kWh dari bulan Januari sampai dengan Juli 2022, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kendala kinerja yang menghambat dalam pencapaian perolehan kWh pada PT. PLN (Persero) UP3 Padang pada bulan Januari sampai dengan Juli 2022.

Untuk dapat memenuhi tugas dan mencapai target, PT. PLN (Persero) UP3 Padang harus memiliki karyawan dengan kinerja yang berkualitas baik yang dapat dilihat dari bagaimana karyawan tersebut mengerjakan pekerjaannya secara maksimal. Perusahaan juga perlu menjaga kepuasan kerja karyawan untuk menghindari berbagai permasalahan yang berpotensi menghambat kinerja karyawan. Dalam menjaga kepuasan dan kinerja kerja karyawan diperlukan pengelolaan serta peningkatan sumber daya manusia yang baik dan optimal.

Kinerja baik dari karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan ini. Dengan demikian, penelitian berjudul **“Pengaruh *Job stress* dan *Workload* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi: Studi Pada PT. PLN (Persero) UP3 Padang”** dapat memberikan wawasan penting tentang bagaimana aspek-aspek seperti *job stress*, *workload*, dan kepuasan karyawan dalam bekerja dapat mempengaruhi kinerja individu pada konteks organisasi pemerintah. Temuan ini nantinya bisa digunakan untuk menginformasikan kebijakan dan praktik manajemen terkait sumber daya manusia di lembaga serupa dan organisasi lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan merinci informasi pada uraian latar belakang di atas, permasalahan yang akan diungkap dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah *job stress* mempengaruhi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang?
2. Bagaimanakah *workload* mempengaruhi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang?
3. Bagaimanakah *job stress* mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang?
4. Bagaimanakah *workload* mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang?
5. Bagaimanakah kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang?
6. Bagaimanakah kepuasan kerja memediasi hubungan *job stress* dengan kinerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang?
7. Bagaimanakah kepuasan kerja memediasi hubungan *workload* dengan kinerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah termasuk untuk memahami dampak *job stress*, dan *workload* terhadap kinerja karyawan, serta untuk mengeksplorasi peran kepuasan karyawan dalam menghubungkan korelasi

antara *job stress*, *workload*, dan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang.

Adapun tujuan dari penelitian ini, meliputi:

1. Melakukan uji terkait hubungan antara *job stress* dengan kinerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang secara empiris.
2. Melakukan uji terkait hubungan antara *workload* dengan kinerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang secara empiris.
3. Melakukan uji terkait hubungan antara *job stress* dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang secara empiris.
4. Melakukan uji terkait hubungan antara *workload* dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang secara empiris.
5. Melakukan uji terkait hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang secara empiris.
6. Melakukan uji terkait kepuasan kerja yang memediasi hubungan antara *job stress* dengan kinerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang secara empiris.
7. Melakukan uji terkait kepuasan kerja yang memediasi hubungan antara *workload* dengan kinerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang secara empiris.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara keseluruhan, diharapkan temuan penelitian ini nantinya mampu membantu meningkatkan serta memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana cara menghadapi *job stres* dan

workload yang mempengaruhi kepuasan dan berdampak pada kinerja pegawai.

Adapun manfaat secara khusus yang diharapkan dapat diperoleh oleh pembaca, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Menjadi sumber penelitian yang bermanfaat bagi para pembaca serta menjadi acuan yang dapat digunakan sebagai informasi tambahan untuk menambah wawasan masyarakat luas.

2. Manfaat Praktis

Diantaranya dapat diperoleh manfaat praktis sebagai berikut :

- a. Sebagai masukan dan tinjauan bagi pihak perusahaan dalam menangani permasalahan terkait kepuasan individu akibat stres dan beban pekerjaan individu di perusahaan.
- b. Sebagai bahan pembelajaran yang dapat diterapkan oleh mahasiswa/mahasiswi khususnya pada sumber daya manusia di bidang manajemen.
- c. Sebagai materi pembelajaran untuk peneliti yang tidak hanya berguna dalam penyelesaian pendidikan melainkan juga dapat berguna untuk kedepannya di dunia kerja.
- d. Sebagai bahan yang merujuk untuk penelitian selanjutnya yang akan diteliti oleh peneliti-peneliti lain yang mengangkat permasalahan sama namun dengan pemahaman yang berbeda.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Batasan dan cakupan topik yang akan diteliti dalam penelitian ini melibatkan aspek *job stress* (X1) serta *workload* (X2) pada kinerja karyawan (Y) yang dimediasi oleh kepuasan kerja (M) karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Padang. Data didapatkan dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner yang kemudian di jawab oleh para responden yang bersangkutan.

1.6 Sistematika Penelitian

Berikut adalah kerangka yang diterapkan pada penelitian ini, diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan BAB yang membahas permasalahan yang melatar-belakangi alasan penulis memilih judul penelitian yang juga berisikan perumusan masalah, berbagai tujuan yang ada pada penelitian, dan sistematika yang diterapkan dalam rancangan penelitian.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Merupakan BAB yang mengandung dasar-dasar untuk teori yang dipergunakan peneliti, kerangka konseptual, model penelitian, dan asumsi atau dugaan terhadap permasalahan yang dibahas pada penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Mencakup penguraian operasional dari variabel yang diselidiki, menentukan penyampelan, metode untuk mengumpulkan dan melakukan analisis pada data-data yang ada, serta berisi ragam dan asal data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan BAB yang menjabarkan berbagai ringkasan keseluruhan pada objek yang telah ditentukan peneliti dan membahas analisis data secara rinci.

BAB V PENUTUP

Merupakan BAB akhir dalam proposal penelitian, berisikan kesimpulan dari hasil yang didapatkan oleh peneliti, saran, serta masukan bagi para pihak terlibat.

