

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

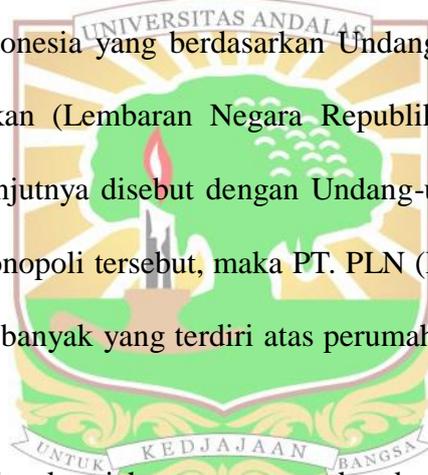
Demi mewujudkan keadilan dalam bekerja dan berusaha, pemerintah Indonesia bersama masyarakat melaksanakan pembangunan di segala bidang, baik bidang sosial, ekonomi, bidang teknologi, bidang energi maupun pada bidang-bidang lain. Pembangunan tersebut dapat terlaksana dengan baik apabila seluruh masyarakat berpartisipasi turut andil memberikan ilmu pengetahuan dan tenaga yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perusahaan sebagai salah satu sektor pemberi andil dalam proses pembangunan juga memiliki tujuan atas dasar apa perusahaan tersebut didirikan seperti mencari keuntungan, kepuasan sosial, dan lain sebagainya.

Agar tujuan perusahaan dapat dicapai, maka pimpinan perusahaan selaku penanggung jawab perusahaan mempunyai tanggung jawab yang besar dalam rangka menumbuhkan daya kerja dan kinerja dengan memperhatikan kualitas kerja, kecepatan serta efisiensi kerja dan konsistensi kerja dari karyawan yang dipimpinya demi tercapainya kinerja yang telah ditetapkan. Pimpinan perlu mengambil tindakan yang strategis seperti pengembangan dan pengawasan dalam hal peningkatan kinerja karyawan agar perusahaan dapat terus berkembang dengan baik sehingga tujuan atau target yang ditetapkan dapat tercapai.

Kinerja karyawan mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan dan mendorong manusia untuk tidak merasa puas akan tetapi terus mengembangkan diri dan meningkatkan

kemampuan kerja. Sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan, maka perusahaan harus berfokus pada aktivitas perusahaan yang berkaitan dengan aktivitas produksi, tenaga kerja dan unsur-unsur lainnya yang turut mempengaruhi tingkat kinerja itu sendiri

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia memiliki penugasan dari pemerintah dalam bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan yang memiliki hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang berdasarkan Undang-undang 30 Tahun 2009 Tentang ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) yang selanjutnya disebut dengan Undang-undang ketenagalistrikan. Dengan adanya hak monopoli tersebut, maka PT. PLN (Persero) memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak yang terdiri atas perumahan, gedung, perkantoran, serta industri-industri.



Peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat dan banyaknya industri yang terus berkembang di Indonesia berdampak pada penjualan tenaga listrik yang terus meningkat disetiap tahunnya, seperti pada tahun 2019 sebesar 245.518 GWH, 273.761 GWH pada tahun 2022 dan 288.435 GWH pada tahun 2023. PT. PLN (Persero) terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap keseluruh pelosok negeri. Beberapa usaha telah dilakukan seperti memanfaatkan berbagai energi yang ramah lingkungan seperti pemasangan pembangkit listrik yang berasal dari matahari maupun yang berasal dari angin untuk dapat menghasilkan pasokan listrik yang cukup. Namun saat ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas pelayanannya, termasuk juga

untuk PT. PLN (Persero) yang selalu terus berupaya meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik, salah satunya dengan menghadirkan Aplikasi PLN Mobile yang dapat memudahkan konsumen dalam pemenuhan kebutuhan listrik maupun pelaporan berupa keluhan dari konsumen yang dapat dilakukan dalam satu genggam.

PT. PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat saat ini memiliki 1.693.179 pelanggan. Wilayah kerja PT. PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat terdiri dari 19 Kota Kabupaten di Sumatera Barat memiliki 5 Unit Pelaksana (UP), yaitu PT PLN (Persero) UP3 Padang, PT. PLN (Persero) UP3 Bukittinggi, PT. PLN (Persero) UP3 Solok, PT. PLN (Persero) UP3 Payakumbuh, dan PT. PLN (Persero) UP2D Sumbar yang bertugas untuk mendorong dan mendukung terlaksananya target PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaannya, PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat belum dapat menjalankan tugas secara maksimal sehingga pelayanan yang diberikan kepada konsumen belum maksimal. Terlihat dari indikasi dilapangan, bahwa masih seringnya terjadi gangguan penyulang dan trafo sehingga mengakibatkan pemadaman listrik bergilir. Padahal telah ditekankan bahwa seharusnya sudah tidak ada lagi gangguan penyulang dan trafo. Terutama pada saat cuaca ekstrim, terlihat dari pernyataan GM PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat Eric Rossi Priyo Nugroho yang dikutip dari viva.co.id pada tanggal 24 Juli 2023 yang menyatakan Jaringan kelistrikan yang terdampak akibat cuaca ekstrim kemarin mencapai 2.233 gardu, total energi listrik yang

terhenti akibat gardu terdampak ini adalah 1.861 volt ampere atau melumpuhkan aliran listrik ke 183 ribu lebih pelanggan PLN di Sumbar. Selain itu, keluhan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Kota Padang dapat terlihat dari pernyataan Ketua Kadin Kota Padang Rahim Mardanis dalam wawancara dengan RRI di rri.co.id pada tanggal 25 Oktober 2017 yang menyatakan pemadaman listrik bergilir berdampak fatal terhadap aktifitas perekonomian daerah dimana merugikan 3 ribu UMKM di Kota Padang. Kondisi tersebut sering dikeluhkan oleh pelaku usaha karena mereka sangat bergantung pada pasokan listrik yang handal.

Selain itu, informasi yang diperoleh pada (Info Sumbar, 2023) berisikan warga Kompleks Unand Padang kesal listrik padam 10 kali sehari. Warga Kompleks Unand mengeluhkan pemadaman listrik yang terjadi secara berulang di kawasan tersebut. Arif Kamil salah seorang warga mengungkapkan kekhawatirannya pada keselamatan perangkat elektronik yang ada di rumahnya yang dapat memicu kerusakan pada perangkat elektronik karena seringnya pemadaman listrik.

Selain informasi-informasi di atas, berdasarkan data dari gangguan pada tahun 2021 hingga 2022 dalam penyediaan layanan listrik juga dapat dilihat pada Table 1.1 di bawah ini:

Tabel 1. 1 Jumlah Gangguan Aliran Listrik PLN UID Sumbar

No	Bulan	Tahun	
		2021	2022
1	Januari	85	34
2	Februari	76	35
3	Maret	78	34
4	April	53	32
5	Mei	75	31
6	Juni	57	34
7	Juli	55	41
8	Agustus	53	32
9	September	48	36
10	Oktober	49	55
11	November	43	50
12	Desember	55	45
Total		727	459

Sumber : Statistik PLN

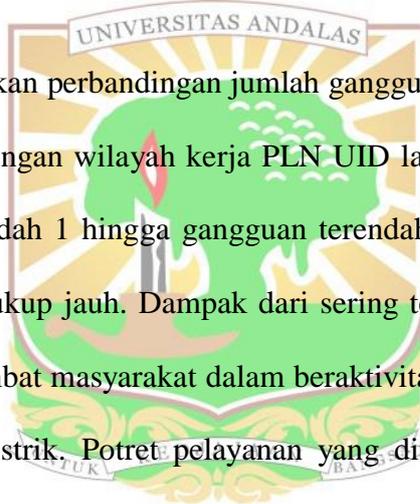
Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah gangguan penyulang di PT PLN UID Sumatera Barat pada tahun 2021 berjumlah 727 kali gangguan dan pada tahun 2022 berjumlah 459 kali gangguan. Terdapat penurunan jumlah kali gangguan dari tahun 2021 ke tahun 2022 namun gangguan yang terjadi masih cukup tinggi apabila dibandingkan dengan PT PLN UID lainnya.

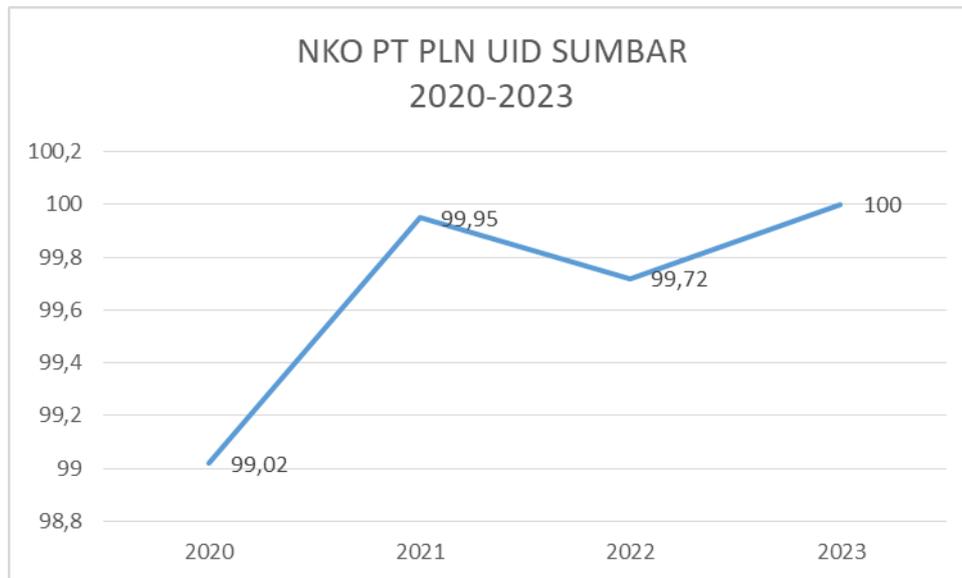
Tabel 1. 2 Perbandingan Jumlah Gangguan Aliran Listrik PLN UID Sumbar

Wilayah Kerja	Tahun	
	2021	2022
PLN UID Sumatera Barat	727	459
Gangguan Terendah (1)	58	37
Gangguan Terendah (2)	78	61
Gangguan Terendah (3)	178	105
Gangguan Terendah (4)	300	120
Gangguan Terendah (5)	347	141

Sumber : Statistik PLN

Tabel 1.2 merupakan perbandingan jumlah gangguan penyulang antara PLN UID Sumatera Barat dengan wilayah kerja PLN UID lainnya. Jika dibandingkan dengan gangguan terendah 1 hingga gangguan terendah ke 5, perbedaan jumlah kali gangguan masih cukup jauh. Dampak dari sering terjadinya gangguan salah satunya dapat menghambat masyarakat dalam beraktivitas terutama kegiatan yang membutuhkan energi listrik. Potret pelayanan yang ditunjukkan PT. PLN UID Sumatera Barat di atas, menggambarkan kinerja yang dihasilkan perusahaan ini melalui karyawan-karyawannya masih belum memenuhi harapan masyarakat. Berikut ini kondisi kinerja karyawan pada PT. PLN UID Sumatera Barat yang dilihat dari hasil penilaian kinerja dari 2020 sampai 2023 dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut ini :





Gambar 1. 1 Nilai Kerja Organisasi Tahun 2020-2023

Sumber: Hasil olah data penilaian kinerja pada PT. PLN UID Sumbar

Dari Gambar 1.1 dapat dilihat kondisi kinerja karyawan saat ini di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumbar masih belum mampu mencapai target kinerja yang telah ditetapkan disetiap tahunnya yaitu 99,02 pada tahun 2020, 99,95 pada tahun 2021, 99,72 pada tahun 2022, dan 100 pada tahun 2023. Hal ini tentu berdampak pada kinerja perusahaan dalam hal pelayanan. Kondisi kinerja yang demikian tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu.

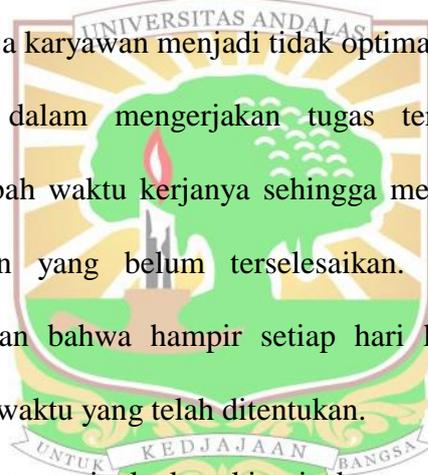
Dalam ilmu manajemen sumber daya manusia menerangkan bahwa kinerja yang tinggi yang dihasilkan oleh setiap karyawan untuk mendukung pencapaian perusahaan yang telah ditetapkan tidaklah berdiri sendiri melainkan ada factor yang mempengaruhinya salah satunya adalah kepuasan kerja karyawan (Kreitner & Kinicki, 2014). Kepuasan kerja merupakan penilaian yang menggambarkan perasaan senang atau tidak senang, puas atau tidak puasnya seseorang dalam bekerja (Gomes, 2018). Dengan demikian kepuasan karyawan dalam kerja sangat berkaitan dengan kondisi pekerjaan yang dirasakan. Berdasarkan hal itu maka PT.

PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumbar perlu menyadari akan hal itu sehingga perusahaan terus berupaya untuk menjaga kepuasan kerja gunanya untuk mendorong kinerja karyawan yang nantinya akan berdampak baik terhadap kinerja perusahaan.

Namun kenyataan yang ditemukan dilapangan, PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumbar megalami beberapa kendala yang dihadapi dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan seperti wawancara yang dilakukan ke beberapa pegawai, terdapat pegawai telah menempati posisi yang sama selama lebih dari dua atau tiga tahun. Sementara itu perusahaan pada prinsipnya telah memberlakukan gaji dan program kesejahteraan yang terbilang baik bahkan lebih dari cukup dengan begitu sudah sewajarnya karyawan merasa puas dalam bekerja akan tetapi kepuasan kerja terkadang mengalami penurunan dan ini akan berpengaruh pada tingkat kedisiplinan karyawan dan semangat karyawan dalam memberikan kinerja terbaik mereka juga mengalami penurunan. Oleh karena itu kondisi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumbar belum mampu mencapai target kinerja yang telah ditetapkan disetiap tahunnya dari tahun 2020 sampai 2023.

Disisi lain mengacu pada Hamza (2023) menjelaskan bahwa tingkat beban kerja yang tinggi dianggap sebagai penghalang dan gangguan kinerja karyawan. Dapat dikatakan bahwa beban kerja yang tinggi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Tingginya beban kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumbar dapat dilihat bahwa setiap bulan mereka memiliki target kerja yang harus dicapai agar realisasi 100% dan bahkan dituntut untuk

realisasi 110% terhadap target. Selain itu, berdasarkan Peraturan Direksi terdapat dua staff untuk mengerjakan bidang tertentu namun pengamatan membuktikan bahwa masih adanya posisi di bidang tertentu yang tidak memiliki staff sehingga tidak sesuai dengan peraturan dari direksi. Bercermin pada hal di atas maka akan timbul beban bagi staff lain untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, dengan begitu muncul rasa kebosanan dan kejenuhan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan job deskripsinya dan jika hal ini tidak diantisipasi maka kinerja karyawan menjadi tidak optimal. Kemudian dampak dari kurangnya karyawan dalam mengerjakan tugas tertentu adalah membuat karyawan lain menambah waktu kerjanya sehingga membuat karyawan itu ikut lembur atas pekerjaan yang belum terselesaikan. Hal ini sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa hampir setiap hari karyawan menyelesaikan pekerjaannya melebihi waktu yang telah ditentukan.



Beban kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan sebab karyawan bisa lebih produktif lagi dalam menyelesaikan pekerjaan namun sebaliknya apabila beban kerja yang dirasakan oleh karyawan terlalu banyak dan berlebihan maka dapat menurunkan kinerja karyawan. Hal tersebut dapat terjadi karena karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan karena kapasitas dan kemampuan yang dimiliki karyawan tidak sebanding dengan tuntutan yang harus dikerjakan. Beban kerja yang diberikan karyawan juga berguna untuk mengetahui sejauh mana para karyawan mampu diberikan beban kerja yang maksimal dan dapat mengetahui sejauh mana pengaruh beban kerja terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Menurut Gunardi (2018), beban kerja mengakibatkan kinerja karyawan

menjadi menurun, maka perusahaan harus tetap berupaya terus memberikan semangat kepada karyawannya agar dapat mengatasi tekanan-tekanan dalam melakukan tugasnya sehingga beban kerja tidak menjadi masalah dalam internal perusahaan yang akan menghambat kinerja karyawan.

Dalam studi ini, faktor terakhir yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Hal ini didukung oleh Saputra et al. (2018) bahwa disiplin kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Disiplin kerja yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja individual di sebuah perusahaan. Sesuai dengan pendapat Setiyawan dan Waridin (2006) menyatakan bahwa tingginya disiplin kerja yang diterapkan oleh perusahaan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Selain itu disiplin kerja juga membantu manajerial dalam membuat pola perilaku individual yang taat pada aturan dan norma sosial yang berlaku di perusahaan sesuai dengan pendapat Rivai dan Sagala (2013) yaitu disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan untuk mengubah perilaku dan meningkatkan kesadaran serta kesediaan seseorang agar mematuhi semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di perusahaan. Salah satu aturan yang menggambarkan disiplin kerja adalah tingkat kehadiran pegawai yang baik dan jika tidak hadir haruslah sesuai dengan aturan yang berlaku.

Saat ini, proses pelaksanaan kehadiran pegawai menggunakan aplikasi yang *diinstall* ke masing-masing *handphone* pegawai. Penggunaan aplikasi sangat memudahkan pegawai apabila dibandingkan sebelum penggunaan aplikasi dimana pegawai harus melakukan *input* kehadiran di ruangan masing-masing. Adanya

aplikasi memudahkan pegawai karena *input* kehadiran dapat dilakukan dalam radius 50 – 100 meter dari titik koordinat kantor. Namun fakta dilapangan, tidak semua pegawai dapat hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Tabel 1. 3 Rekap Kehadiran Mei-Des 2023

No	Bulan 2023	Input Kehadiran	Izin	Tidak Input Kehadiran	Total
1	Mei	637	124	66	827
2	Jun	635	110	85	830
3	Jul	631	104	95	830
4	Agt	633	109	88	830
5	Sep	637	120	73	830
6	Okt	630	116	84	830
7	Nov	627	100	103	830
8	Des	600	141	87	828
Rata-Rata		629	116	85	

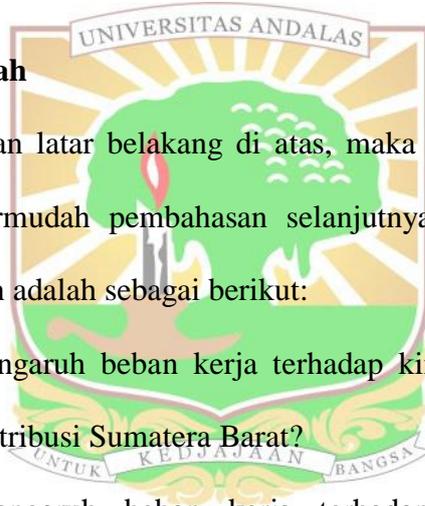
Tabel 1.3 merupakan rekap absensi pegawai dari bulan Mei – Desember 2023. Dari bulan Mei-Desember 2023, rata-rata pegawai tidak melakukan *input* kehadiran sebanyak 85 pegawai, sebanyak 116 pegawai izin, dan 629 pegawai melakukan *input* kehadiran. Namun yang menjadi hal menarik adalah karyawan yang tidak menginput kehadiran ini, apakah karyawan itu lupa, atau dengan sengaja tidak melakukan input dan melakukan koreksi absen yang dapat mengganggu tingkat kedisiplinan karyawan yang lainnya yang semula karyawan itu rajin tetapi dengan adanya kejadian ini membuat karyawan itu menjadi malas untuk datang tepat waktu sehingga hal ini berdampak buruk pada kinerja karyawan. Dengan arti kata memberikan pengaruh yang buruk kepada kinerja karyawan lainnya.

Dengan demikian dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan maka peneliti menduga kinerja karyawan PT.PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat dipengaruhi oleh beban kerja, disiplin kerja, dan kepuasan kerja. Berdasarkan uraian singkat pada latar belakang diatas maka penulis mengambil judul penelitian yaitu **“Pengaruh Beban Kerja dan Disiplinan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu adanya perumusan masalah guna mempermudah pembahasan selanjutnya. Adapun permasalahan yang akan dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat?
4. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat?



6. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat dengan kepuasan kerja sebagai mediasi?
7. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat dengan kepuasan kerja sebagai mediasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

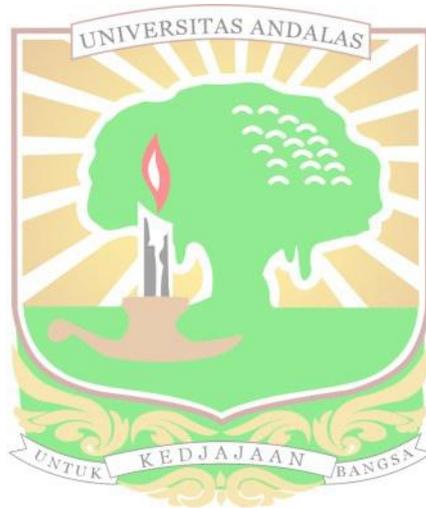
1. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat
2. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat
3. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat
4. Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat
6. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat dengan kepuasan kerja sebagai mediasi
7. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat dengan kepuasan kerja sebagai mediasi



1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi :

- a) Untuk organisasi, untuk bisa menjadi salah satu kajian atau sumber informasi untuk menganalisa kinerja karyawan dan manajemen SDM.



- b) Untuk para peneliti, agar dapat menjadi literatur atau kajian empiris khususnya untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut yang terkait perilaku organisasi mengenai Beban Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Kerja.
- c) Untuk peneliti, agar dapat menjadi pengetahuan dan solusi baru yang didukung dari teori dan hasil kajian empiris mengenai fenomena kinerja yang ada di PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat, terutama pada faktor-faktor Beban Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Kerja.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat. Bidang ilmu yang diteliti adalah manajemen sumber daya manusia mengenai Beban Kerja, Disiplin Kerja, terhadap Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memberikan gambaran yang jelas secara komprehensif maka sistematika penelitian ini akan membahas:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama pada penelitian ini akan membahas mengenai pendahuluan. Pada bagian bab pendahuluan akan dijelaskan latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini akan menjelaskan teori-teori dan telaah pustaka dari variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu Beban Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Kerja, setelah dibahas mengenai telaah pustaka akan diuraikan kerangka penelitian serta hipotesis guna memberikan jawaban sementara terhadap penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan terkait variabel penelitian, populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian, jenis dan sumber data serta metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai karakteristik sampel dari penelitian, analisis deskriptif dari variabel penelitian. Kemudian pada bab ini juga mengemukakan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan alat analisis serta interpretasi atas hasil penelitian yang diperoleh serta perbandingannya dengan penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian yang akan memuat kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.