

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan kompleksitas dunia kerja saat ini, organisasi, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dihadapkan pada tantangan yang semakin beragam dan berubah secara dinamis. Di tengah lingkungan yang terus berkembang, pemimpin organisasi pemerintahan dituntut untuk mampu beradaptasi dan menghadapi perubahan dengan baik. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja di berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan.

Dilansir dari CNBC Indonesia, terdapat survei yang dilakukan oleh Pricewaterhouse Coopers International (PwC) mengenai tingkat Kepuasan Kerja di Asia Pasifik terhadap pekerjaan dalam Asia Pasific Workforce Hopes and Fears Survey 2023 pada Juni 2023. Hasil survei tersebut mendapatkan hasil bahwa 75 persen karyawan di Indonesia mengaku merasa puas terhadap pekerjaannya saat ini. Angka kepuasan tersebut merupakan angka rata-rata tingkat Kepuasan Kerja karyawan di Asia Pasifik sebesar 57 persen. Kemudian, survei tersebut juga menjabarkan hasil Kepuasan Kerja di negara Asia Pasifik lainnya, yaitu Filipina, Thailand, Tiongkok, dan India dengan angka sebesar 70 hingga 79 persen. Selanjutnya, berdasarkan data tersebut, tangkat Kepuasan Kerja Indonesia berada di peringkat kedua di Asia Pasifik. Thailand menjadi negara dengan Tingkat Kepuasan Kerja tertinggi dengan angka 79 persen dan diikuti oleh Filipina, Tiongkok, dan India dengan angka 70 persen. Lalu, terdapat tiga negara di Asia

Pasifik yang memiliki angka Job Satisfaction terendah, yaitu Hongkong, Korea Selatan, dan Jepang.

Dalam postingan pada 30 juni 2022, JobStreet.com melakukan survei kepada 17,623 koresponden pada awal bulan Oktober 2021 tentang kepuasan terhadap pekerjaan mereka. Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa 73% merasa tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan beberapa faktor.

Berdasarkan survei tersebut, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah karakter pemimpin. Terdapat 53% responden yang mengaku memiliki atasan dengan gaya kepemimpinan militer (bangga pada pangkat dan jabatan untuk menggerakkan bawahan), paternalis (tidak pernah memberikan kesempatan pada bawahan untuk mengembangkan daya kreatifitasnya) dan laissez faire (membatalkan bawahannya bekerja semaunya, jabatan hanya sebagai simbol dan tidak pernah mau tahu). Buruknya karakter atasan juga dapat mempengaruhi tingginya turn over disebuah perusahaan. Lebih jauh lagi hal itu juga akan berdampak pada citra perusahaan.

Pentingnya peran pemimpin sangat jelas dari hasil survei ini. Kepemimpinan yang buruk, seperti gaya militer, paternalis, atau laissez-faire, dapat merugikan produktivitas sehingga akan berkontribusi pada tingginya tingkat turnover. Pemimpin yang efektif, yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan kehidupan pribadi dan profesional, serta memberikan kesempatan bagi pengembangan kreativitas, memiliki dampak yang signifikan pada

kepuasan dan kinerja pada perusahaan. Ini pada akhirnya akan berkontribusi pada kesuksesan perusahaan secara keseluruhan.

**Tabel 1**  
**TINGKAT KELUHAN PELANGGAN**  
**PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KURANJI**

Bulan	Jumlah Keluhan	Jumlah Penyelesaian
Januari	199.579	130.903
Februari	139.057	88.293
Maret	155.227	97.897
April	155.413	99.286
Mei	184.923	127.129
Juni	164.035	111.682

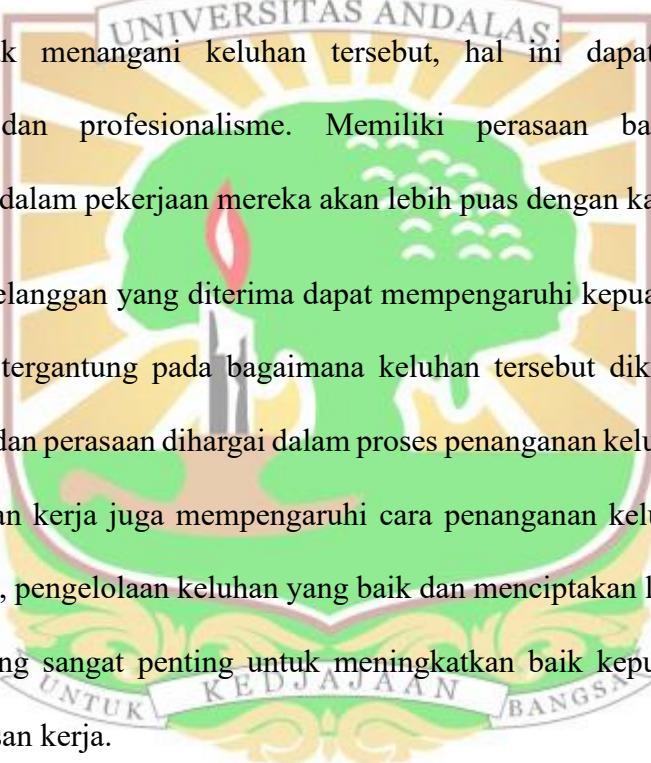
Keluhan pelanggan sering kali berhubungan langsung dengan kepuasan kerja. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, hal ini meningkatkan rasa pencapaian sehingga mereka merasa bangga dengan pekerjaan mereka. Kepuasan pelanggan yang tinggi juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja. Keluhan pelanggan yang tidak ditangani dengan baik atau kurangnya dukungan dari manajemen dalam menangani keluhan dapat menimbulkan perasaan tidak didukung. Sebaliknya, manajemen yang memberikan dukungan dan sumber daya yang cukup untuk menangani keluhan dapat meningkatkan kepuasan kerja, karena akan membuat perasaan lebih siap dan dihargai dalam tugas.

Secara keseluruhan, berbagai penelitian dan laporan menunjukkan bahwa jenis-jenis keluhan yang diterima PT PLN (Persero) umumnya berkaitan dengan aspek teknis, administratif, dan pelayanan pelanggan. Keluhan teknis meliputi pemadaman listrik tanpa pemberitahuan, ketidakstabilan tegangan, alat pembatas

atau meteran yang tidak berfungsi, serta gangguan pada sistem prabayar seperti gagal input token atau token tidak terbit. Dari sisi administratif, pelanggan sering mengeluhkan tagihan yang tidak sesuai, keterlambatan realisasi pemasangan baru, maupun perubahan daya yang belum terealisasi. Sementara itu, pada aspek pelayanan, keluhan banyak terkait lambatnya tanggapan petugas, kesalahan komunikasi, dan rendahnya kualitas layanan pelanggan. Data dari PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji menunjukkan sangat banyak keluhan yang masuk setiap tahun, dengan jenis yang paling sering adalah gangguan alat ukur dan keterlambatan layanan. Temuan ini menegaskan bahwa perbaikan sistem pengaduan, peningkatan kualitas layanan, dan komunikasi yang lebih responsif menjadi kunci penting bagi PLN dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra sebagai penyedia layanan listrik nasional yang andal.

Pada PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji beberapa pihak yang terlibat meliputi Customer Service (CS) sebagai penerima dan pencatat keluhan, Supervisor Pelayanan Pelanggan (SPP) yang mengkoordinasikan penanganan, Petugas Teknik (Yantek) yang menangani keluhan teknis di lapangan, serta Bagian Administrasi dan Penagihan untuk keluhan nonteknis seperti tagihan atau perubahan daya. Selain itu, Petugas APP menangani masalah alat ukur dan pembatas, sementara Kepala ULP mengawasi keseluruhan proses dan memastikan keluhan terselesaikan sesuai standar layanan. Semua pihak bekerja terkoordinasi agar keluhan pelanggan dapat ditangani cepat, tepat, dan memuaskan.

Keluhan pelanggan yang diterima oleh PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kurangi ini dapat menjadi umpan balik yang berharga untuk perbaikan layanan. Keterlibatan dalam proses penanganan keluhan akan merasa lebih diberdayakan jika mereka diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam perbaikan sistem atau prosedur kerja. Ini dapat meningkatkan kepuasan kerja karena merasa bahwa kontribusinya dihargai oleh perusahaan. Jika perusahaan mampu mengelola keluhan pelanggan dengan cara yang sistematis dan memberikan pelatihan untuk menangani keluhan tersebut, hal ini dapat meningkatkan keterampilan dan profesionalisme. Memiliki perasaan bahwa mendapat perkembangan dalam pekerjaan mereka akan lebih puas dengan karir.



Keluhan pelanggan yang diterima dapat mempengaruhi kepuasan kerja dalam berbagai cara, tergantung pada bagaimana keluhan tersebut dikelola, dukungan yang diterima, dan perasaan dihargai dalam proses penanganan keluhan. Sebaliknya, tingkat kepuasan kerja juga mempengaruhi cara penanganan keluhan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan keluhan yang baik dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung sangat penting untuk meningkatkan baik kepuasan pelanggan maupun kepuasan kerja.

Memiliki daya juang tinggi lebih tahan terhadap tekanan dan cenderung lebih tangguh dalam menghadapi keluhan pelanggan. Mereka tidak mudah menyerah atau merasa terpuruk ketika menghadapi keluhan. Sebaliknya, mereka akan mencari solusi yang tepat, belajar dari pengalaman tersebut, dan menghindari terulangnya masalah yang sama di masa depan. Daya juang yang tinggi juga berhubungan dengan kemampuan untuk tetap berpikir positif dalam situasi yang penuh tantangan.

Dengan memiliki daya juang yang tinggi, ketika berhadapan dengan keluhan pelanggan akan terlihat sebagai peluang untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, memperbaiki proses, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

Keluhan pelanggan sering kali berhubungan dengan ketidakpuasan atau masalah yang membutuhkan penyelesaian segera. Bagi mereka yang memiliki daya juang yang rendah, keluhan tersebut bisa memicu stres, frustrasi, atau perasaan gagal. Hal ini bisa membuat mereka merasa tidak mampu mengatasi tantangan yang dihadapi, yang akhirnya menurunkan rasa percaya diri mereka. Dengan memiliki daya juang tinggi cenderung lebih mampu mengelola stres yang ditimbulkan oleh keluhan pelanggan. Mereka melihat keluhan sebagai tantangan yang bisa diatasi, bukan sebagai hambatan yang tak terpecahkan. Mereka lebih tenang, fokus, dan efektif dalam menyelesaikan masalah yang diajukan oleh pelanggan, karena mereka memiliki mindset yang lebih positif terhadap kesulitan. Keluhan pelanggan sering kali melibatkan kritik terhadap layanan atau produk. Dengan daya juang yang rendah, kritik ini bisa memengaruhi suasana hati dan menurunkan motivasi kerja. Sebaliknya, dengan memiliki daya juang yang tinggi akan lebih mampu menerima kritik dengan sikap terbuka, menggunakan umpan balik untuk berkembang dan memperbaiki diri, serta tidak terjebak dalam perasaan negatif.

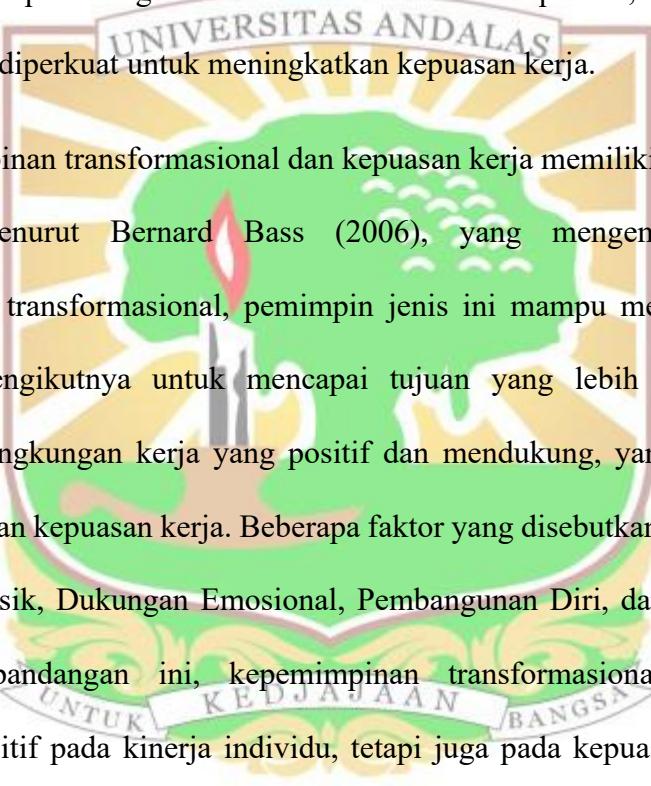
Keluhan pelanggan dapat berpengaruh besar terhadap daya juang pada PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji, baik secara positif maupun negatif. Dengan daya juang yang tinggi akan cenderung lebih resilient dan mampu mengatasi keluhan pelanggan dengan sikap yang tenang, fokus, dan solutif.

Sebaliknya, dengan daya juang rendah, keluhan pelanggan bisa menjadi sumber stres yang mengurangi kepuasan kerja dan kinerja. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan dukungan dalam mengembangkan daya juang, baik melalui pelatihan, pemberian umpan balik yang konstruktif, maupun menciptakan lingkungan kerja yang mendukung ketahanan mental dalam menghadapi tantangan yang ada.

Kepuasan kerja menjadi penting karena dapat memengaruhi kinerja dan kesejahteraan sehingga akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu faktor yang dipelajari adalah kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional telah terbukti memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan. Dengan memahami bagaimana kepemimpinan transformasional memengaruhi kepuasan kerja di Badan Usaha Milik Negara (BUMN), kita dapat mengidentifikasi praktik kepemimpinan yang efektif untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Kepuasan kerja merupakan aspek penting dalam kehidupan individu dan organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja, loyalitas, dan retensi karyawan. Para ahli telah mengidentifikasi beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja. Menurut teori motivasi hirarki Abraham Maslow (2015), kepuasan kerja dipengaruhi oleh pemenuhan kebutuhan dasar individu seperti kebutuhan fisik, keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Ketika individu merasa kebutuhan tersebut terpenuhi, tingkat kepuasan kerja cenderung meningkat.

Selain itu, Frederick Herzberg (2018) dalam Teori Faktor Ganda mengemukakan bahwa terdapat dua faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor higiene dan faktor motivasi. Faktor higiene meliputi kondisi kerja, gaji, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, sedangkan faktor motivasi mencakup pengakuan, tanggung jawab, dan peluang untuk pertumbuhan dan pengembangan karir. Dalam konteks ini, para ahli menekankan pentingnya manajemen untuk memastikan bahwa faktor-faktor higiene terpenuhi agar tidak menimbulkan ketidakpuasan, sementara faktor motivasi harus diperkuat untuk meningkatkan kepuasan kerja.



Kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan. Menurut Bernard Bass (2006), yang mengembangkan teori kepemimpinan transformasional, pemimpin jenis ini mampu menginspirasi dan memotivasi pengikutnya untuk mencapai tujuan yang lebih tinggi. Mereka menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja. Beberapa faktor yang disebutkan oleh Bass yaitu Motivasi Intrinsik, Dukungan Emosional, Pembangunan Diri, dan Visi Bersama. Berdasarkan pandangan ini, kepemimpinan transformasional tidak hanya berdampak positif pada kinerja individu, tetapi juga pada kepuasan kerja secara keseluruhan.

Teori tentang kepemimpinan transformasional yang dikemukakan oleh Burns (2006) menjelaskan bahwa terdapat dua jenis kepemimpinan politik, yaitu kepemimpinan transformasional dan transaksional. Menurut Burns, kepemimpinan transformasional merupakan kepemimpinan yang focus kepada tujuan dan pencapaian perubahan nilai, kepercayaan, perilaku, emosional, dan kesadaran untuk

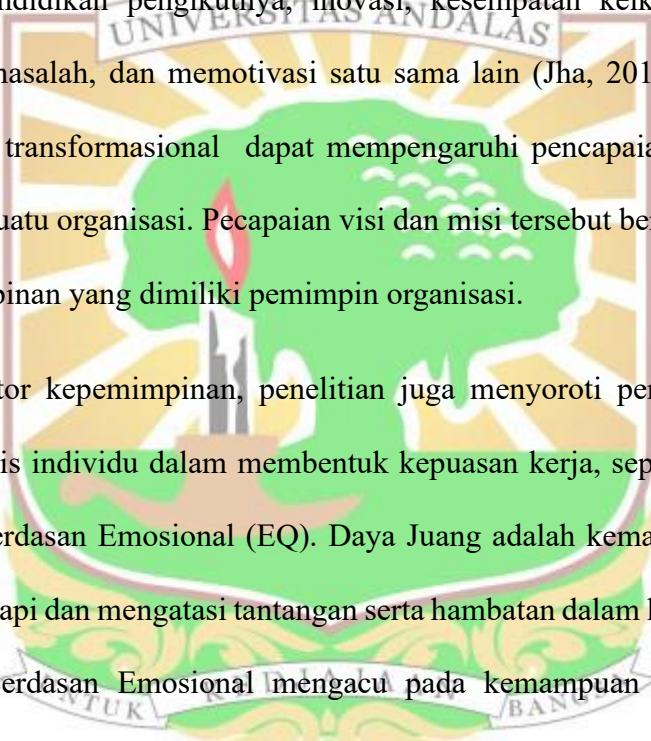
adanya perubahan yang menyeluruh di masa depan. Selain itu, kepemimpinan transformasional cenderung menjadi aktor perubahan yang selalu berupaya untuk melakukan perubahan organisasi dan perusahaan secara menyeluruh dalam upaya mencapai tujuan yang lebih baik di masa depan.

Kepemimpinan transformasional merupakan individu yang berusaha menghasilkan sesuatu yang bersifat membangun atau konstruktif di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Kepemimpinan ini sendiri selalu berusaha untuk menghasilkan sesuatu yang bersifat positif atau memberikan keuntungan terhadap organisasi terlepas dari tuntutan yang harus dihadapi dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi (Wang, Courtright, dan Colbert, 2011; Gundersen, Hallesey, dan Reader, 2012). Kemudian, kepemimpinan transformasional juga memanfaatkan entusiasme yang dimilikinya dalam upaya meningkatkan dan memajukan moral para pengikutnya yang berada di dalam organisasi dengan tujuan mewujudkan kinerja yang lebih baik (Skaton et al., 2010).

Dalam studi sebelumnya, didapatkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki hubungan yang positif dengan kinerja pekerjaan di dalam sebuah organisasi. Akan tetapi, terdapat kekurangan di dalam hubungan tersebut, yaitu adanya kekhawatiran tentang bagaimana mempertahankan hubungan positif antara kepemimpinan transformasional dengan kinerja pekerjaan di lingkungan ekonomi dan bisnis. Kekhawatiran tersebut muncul karena lingkungan ekonomi dan bisnis merupakan lingkungan yang sangat kompetitif. Sumber kekhawatiran tersebut berasal dari permasalahan finansial dan teknis. Meskipun terdapat kekhawatiran dalam mempertahankan hubungan positif antara kepemimpinan transformasional

dengan kinerja pekerjaan di lingkungan ekonomi dan bisnis, sumber daya manusia tetap menjadi tulang punggung sebuah organisasi karena menjadi aktor utama yang mengelola dan memanfaatkan sumber daya lainnya (Baharlou, 2015).

Kepemimpinan transformasional membantu pengikutnya dengan menciptakan lingkungan yang sehat bagi kinerja pekerjaannya. Lingkungan tersebut membuat pengikut leluasa untuk mengajukan pertanyaan, promosi pekerjaan yang mendorong pendidikan pengikutnya, inovasi, kesempatan keikutsertaan untuk memecahkan masalah, dan memotivasi satu sama lain (Jha, 2014). Selanjutnya, kepemimpinan transformasional dapat mempengaruhi pencapaian visi dan misi yang dimiliki suatu organisasi. Pecapaian visi dan misi tersebut bergantung kepada gaya kepemimpinan yang dimiliki pemimpin organisasi.



Selain faktor kepemimpinan, penelitian juga menyoroti pentingnya faktor-faktor psikologis individu dalam membentuk kepuasan kerja, seperti Daya Juang (AQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ). Daya Juang adalah kemampuan individu untuk menghadapi dan mengatasi tantangan serta hambatan dalam lingkungan kerja, sementara Kecerdasan Emosional mengacu pada kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi sendiri serta orang lain. Daya Juang dan Kecerdasan Emosional dipilih sebagai faktor psikologis yang mempengaruhi kepuasan kerja karena memiliki korelasi dengan keberhasilan individu dalam mengatasi tantangan di lingkungan kerja dan mengelola emosi secara efektif. Dalam konteks Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dimana tekanan kerja dan tantangan dapat menjadi tinggi, penting untuk memahami sejauh mana ketahanan dan kemampuan emosional karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka.

Daya Juang (AQ) memiliki peran dalam menentukan kesuksesan seseorang karena dapat memprediksi motivasi, kinerja, kreativitas, pemberdayaan, pengetahuan, produktivitas, pengharapan, tujuan, dan kebahagiaan. Selanjutnya, daya juang dapat dikatakan sebagai kecerdasan yang dimiliki individu dalam upaya mengatasi tantangan, kesulitan, dan dapat bertahan hidup. Kecerdasan tersebut merupakan sikap tidak pantang menyerah yang dimiliki individu dalam menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan. Kemudian, daya juang juga berarti kemampuan individu untuk memiliki ketahanan dalam menghadapi peristiwa tidak terduga dan penuh tekanan tanpa menyebabkan kondisi yang berantakan dalam menghadapi peristiwa tersebut.

Daya juang sendiri mengeklokppkan manusia menjadi 3 bagian, yaitu *Quitters*, *Campers*, dan *Climbers* (Siphai, 2015). *Quitters* merupakan individu yang menghindari kewajiban, menolak kesempatan, dan tidak menyukai tantangan. Kemudian, *quitters* menjadi individu yang meninggalkan keinginan, tujuan, dan impian karena memilih jalan yang lebih mudah. Selanjutnya, *campers* merupakan individu yang telah mencapai beberapa tahapan dan tujuan dalam hidupnya, tetapi memilih untuk berhenti melanjutkan pencapaiannya. Hal tersebut terjadi karena individu tersebut merasa nyaman dan cukup dengan pencapaiannya yang terdahulu. Terakhir, *climbers* merupakan individu yang ingin selalu maju mencapai impian beserta tujuannya.

Selanjutnya, yaitu Kecerdasan Emosional (EQ) yang merupakan kunci utama dalam kinerja pekerjaan karena dapat mempengaruhi kinerja individu dan lingkungan kerjanya. Kebebasan berekspresi dan mengungkapkan perasaan juga

sangat mempengaruhi kinerja pekerjaan karena dapat menyebabkan keluarnya emosi positif yang dimiliki individu (Kiyani et al., 2013). Selain itu, semakin bebas individu berekspresi dan mengungkapkan perasaannya akan menyebabkan muncul ide-ide inovatif (Ganji, 2011, Welikala, D, & Dayarathna, N 2015). Kebebasan berekspresi dan mengungkapkan perasaan di lingkungan kerja tersebut semakin efektif jika difasilitasi dengan saluran komunikasi yang baik. Kemudian, EQ mempengaruhi bagaimana individu berpikir dan berperilaku di tempat kerja. Selain itu, EQ juga mempengaruhi hubungan individu dengan individu lainnya, termasuk membangun hubungan dengan individu tersebut. Hal tersebut membentuk hubungan interpersonal yang solid karena adanya keterikatan EQ yang dimiliki individu-individu di sebuah perusahaan. Selanjutnya, individu yang memiliki EQ yang tinggi cenderung dapat mempercayai orang lain di tempat kerjanya.

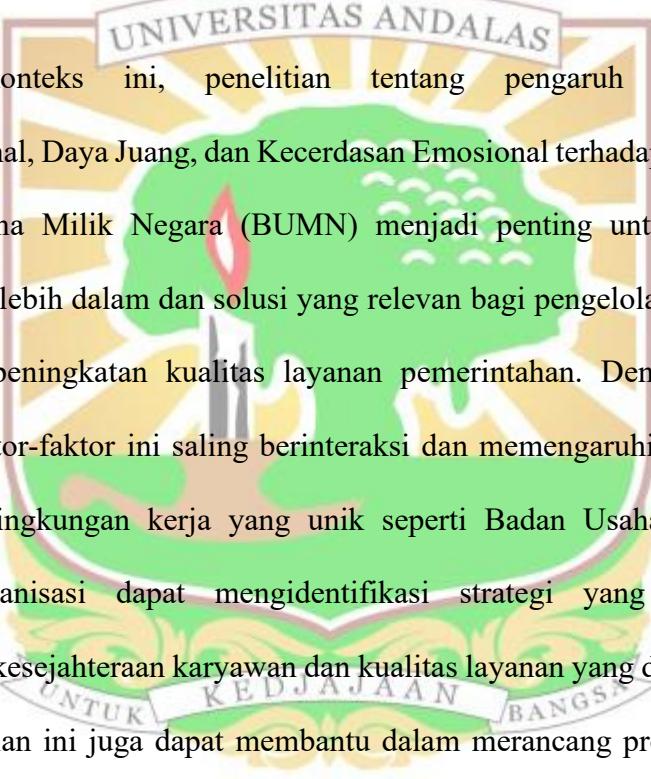
Dalam jurnal *Frontiers in Psychology* (2021), para peneliti menemukan bahwa Kecerdasan Emosional (EQ) atau kecerdasan emosional semakin diakui sebagai faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Mereka menyoroti perlunya pengembangan keterampilan EQ bagi pemimpin dan karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Tinjauan literatur tersebut menegaskan bahwa Kecerdasan Emosional (EQ) atau kecerdasan emosional semakin diakui sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan kerja. Para peneliti menyoroti perlunya pengembangan keterampilan EQ bagi pemimpin dan karyawan sebagai bagian integral dari upaya menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Implikasinya adalah perlunya investasi lebih lanjut dalam pengembangan dan pelatihan keterampilan EQ di tempat kerja untuk meningkatkan

kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja karyawan serta meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan penelitian oleh Paul Zak (2022), seorang neuroekonomi, ditemukan bahwa faktor-faktor seperti rasa saling percaya dan kerja sama tim juga berkontribusi pada tingkat kepuasan kerja karyawan, terutama di organisasi yang kompleks seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Temuannya menggarisbawahi bahwa di dalam organisasi yang kompleks seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN), hubungan interpersonal yang positif dan kerja sama tim yang efektif dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan. Hal ini menyoroti pentingnya memperhatikan aspek-aspek sosial dan hubungan antarindividu dalam upaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memadai bagi karyawan.

Menurut Rutter (2012), keberhasilan sebuah organisasi pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh kepemimpinan dan kemampuan individu, tetapi juga oleh kemampuan organisasi untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia dengan efektif. Pernyataan ini menekankan pentingnya sistem manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam mencapai tujuan organisasi pemerintahan. Dengan mengelola sumber daya manusia secara efektif, organisasi pemerintahan dapat meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, dan kepuasan kerja karyawan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada pemerintahan organisasi secara keseluruhan.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa ketiga faktor ini secara individual berkontribusi terhadap kepuasan kerja. Namun, penelitian ini akan memperluas pemahaman kita dengan mengeksplorasi bagaimana interaksi antara ketiga faktor tersebut dapat memengaruhi kepuasan kerja secara keseluruhan. Dengan memahami bagaimana ketiga faktor ini saling berinteraksi, kita dapat mengidentifikasi strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan di Badan Usaha Milik Negara (BUMN).



Dalam konteks ini, penelitian tentang pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Daya Juang, dan Kecerdasan Emosional terhadap kepuasan kerja di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menjadi penting untuk memberikan wawasan yang lebih dalam dan solusi yang relevan bagi pengelolaan sumber daya manusia dan peningkatan kualitas layanan pemerintahan. Dengan memahami bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dan memengaruhi kepuasan kerja karyawan di lingkungan kerja yang unik seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN), organisasi dapat mengidentifikasi strategi yang efektif untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Penelitian ini juga dapat membantu dalam merancang program pelatihan dan pengembangan yang sesuai serta memperkuat budaya organisasi yang mendukung untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

Dalam konteks Badan Usaha Milik Negara (BUMN), di mana tuntutan pekerjaan seringkali tinggi dan tekanan kerja dapat berdampak pada kepuasan kerja, penting untuk memahami bagaimana faktor-faktor kepemimpinan transformasional, daya juang, dan kecerdasan emosional berinteraksi dan memengaruhi kepuasan

kerja para staf di Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kepemimpinan transformasional yang mampu memberikan inspirasi, motivasi, dan dukungan dapat membantu mengurangi dampak negatif dari tekanan kerja, sehingga meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sementara itu, tingkat ketahanan dalam menghadapi kesulitan (AQ) juga dapat memainkan peran penting dalam membantu karyawan mengatasi tantangan yang ada di lingkungan kerja yang berat. Selain itu, Kecerdasan Emosional (EQ) atau kecerdasan emosional memungkinkan karyawan untuk mengelola emosi dengan baik dalam menghadapi situasi yang menantang, sehingga mempengaruhi kepuasan kerja mereka secara positif. Dengan memahami interaksi antara faktor-faktor ini, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kesejahteraan para staf, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kualitas layanan pemerintahan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh dari faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan kerja di Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dengan harapan hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam serta rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja organisasi di bidang pemerintahan.

Terkait dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengedepankan kepuasan kerja dan kesejahteraan para staf. PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kurangi merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengedepankan hal tersebut. PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kurangi memberikan kesempatan yang besar bagi karyawan dan

staf untuk berkembang secara profesional dengan baik. Intansi ini membantu karyawan dan staf untuk berkembang dengan cara memberikan pelatihan yang rutin. Selain itu, PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji ini juga memberikan kesempatan promosi yang adil bagi karyawan dan stafnya.

Berdasarkan wawancara dengan 5 staff PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji yang dilakukan pada 31 Mei 2024, diketahui bahwa terdapat variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji. Berikut hasil wawancaranya:

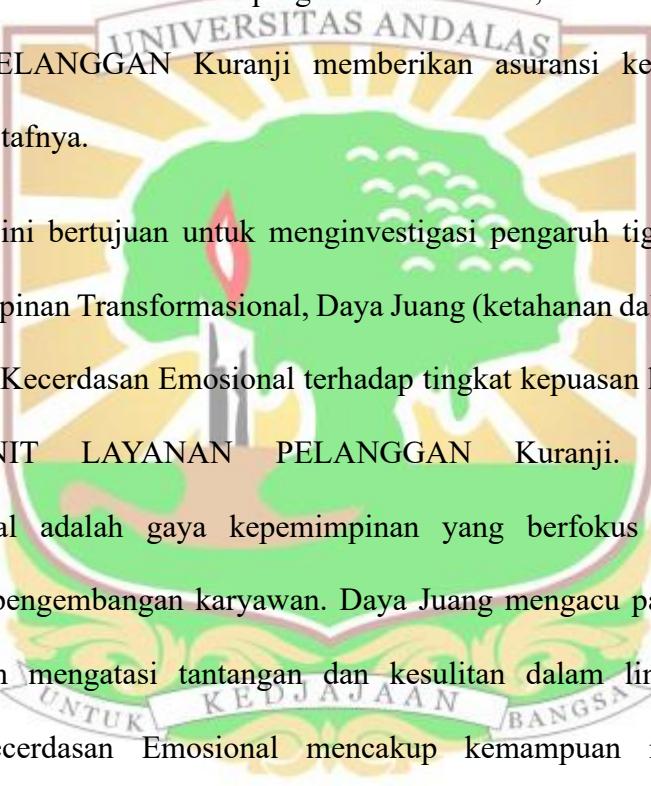
**Tabel 2**  
**Hasil Wawancara**

No	Nama Staff	Hasil Wawancara
1	Rinto Rizaldi	Terdapat poin-poin Kepemimpinan Transformasional yang dilakukan di PT ini, seperti memberikan pengaruh baik, adanya budaya baru, tidak semena-mena, memiliki hubungan yang baik dengan karyawan, dan memiliki pandangan yang sama dengan karyawan. Kemudian, terkait poin-poin Daya Juang, seperti memberikan saran setiap adanya permasalahan, selalu menjalankan peraturan bahwa keputusan berada di tangan atasan, meletakkan tanggung jawab akhir kepada <i>supervisor</i> , dan meningkatkan interaksi dengan pelanggan melalui solusi dan koordinasi. Lalu, terkait Kecerdasan Emosional, seperti merasa puas ketika masalah selesai, atasan yang selalu memberikan saran dan solusi, dan baiknya kondisi emosional. Berdasarkan hal diatas, menurut staff PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji kepuasaan kerja di PT ini sangat kondusif
2.	Angga Saputra	Poin-poin Kepemimpinan Transformasional yang dilakukan di PT ini, seperti pembaharuan dan berkelanjutan. Kemudian, di PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN juga terdapat poin-poin Daya Juang, seperti fleksibel, atasan memberikan ruang untuk berpendapat, terdapat bantuan terkait penyelesaian permasalahan eksternal dan internal.

		<p>Selanjutnya, di PT ini juga terdapat Kecerdasan Emosional, seperti sangat kondusif dan sangat baik secara emosional. Berdasarkan hal diatas, menurut staff ini, PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji kepuasaan kerja di PT ini sangat tercapai</p>
3.	Yuni Sri Hartati	<p>Di PT PLN ini, poin-poin Kepemimpinan Transformasional yang dilakukan adalah memberi teladan, memiliki hubungan yang baik dengan karyawan, dan mendorong kinerja karyawan. Kemudian, terkait Daya Juang terdapat poin-poin yang dilaksanakan, yaitu selalu memberikan saran jika ada permasalahan, selalu berinteraksi dengan pelanggan, dan adanya kontrol terkait tanggung jawab. Selanjutnya, Kecerdasan Emosional, yaitu atasan yang peduli dan memberikan saran dan solusi kepada karyawan serta dapat mengontrol emosi. Lalu, kepuasan kerja di PT ini adalah baik</p>
4.	Wira Zunanda	<p>Dalam PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji, poin-poin Kepemimpinan Transformasional yang dilaksanakan adalah selalu menjadi teladan, mendorong kinerja karyawan, dan dapat menghadapi situasi yang sulit. Selanjutnya, terkait Daya Juang, seperti selalu memberikan solusi ketika ada permasalahan, adanya saran jika ada hambatan, dan selalu bertanggung jawab terhadap atasan. Kemudian, poin-poin Kecerdasan Emosional yang dilaksanakan, yaitu, sangat tenang dan mampu mengendalikan diri. Lalu, kepuasan kerja di PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji adalah memuaskan.</p>
5.	Okta Hermawan	<p>Di PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji, poin Kepemimpinan Transformasional yang dilakukan adalah dapat menghadapi situasi yang rumit serta memberikan teladan. Kemudian, Daya Juang yang dilakukan adalah memiliki kontrol dan selalu memberikan solusi dalam permasalahan. Selanjutnya, terkait Kecerdasan Emosional, yaitu memiliki kondisi emosional yang baik. Lalu, kepuasan kerja di PT ini adalah memuaskan</p>

Setelah melakukan wawancara di atas, diharapkan hasil penilitian yang didapatkan sesuai dengan pendapat diatas. Kemudian, wawancara tersebut dilakukan dengan tujuan mendapatkan sebagai data pendukung dalam penilitian ini.

Disamping memberikan kesempatan yang besar bagi karyawan dan stafnya untuk berkembang secara profesional. PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji juga memberikan kesempatan bagi karyawan dan stafnya untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional mereka. keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional tersebut diantaranya adalah fleksibilitas waktu kerja, mendapatkan waktu cuti yang cukup dan adil, serta adanya program kesehatan. Terkait program kesehatan ini, PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji memberikan asuransi kesehatan kepada karyawan dan stafnya.



Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh tiga faktor utama, yaitu Kepemimpinan Transformasional, Daya Juang (ketahanan dalam menghadapi kesulitan), dan Kecerdasan Emosional terhadap tingkat kepuasan kerja di PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji. Kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang berfokus pada inspirasi, motivasi, dan pengembangan karyawan. Daya Juang mengacu pada kemampuan individu dalam mengatasi tantangan dan kesulitan dalam lingkungan kerja. Sementara Kecerdasan Emosional mencakup kemampuan individu dalam mengelola emosi mereka sendiri dan orang lain di tempat kerja. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja di PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji, yang pada gilirannya dapat membantu meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan di lingkungan kerja tersebut.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajer dan pimpinan di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk mengembangkan strategi kepemimpinan dan pengelolaan yang lebih baik. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan mendukung, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dan pelayanan pemerintahan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam jangka panjang, penelitian ini juga dapat membantu meningkatkan produktivitas dan efisiensi di PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji, dengan memastikan bahwa karyawan merasa terinspirasi, mampu mengatasi tantangan, dan memiliki kemampuan emosional yang baik dalam menjalankan tugas mereka dengan baik.

Dalam konteks ini, penelitian tentang pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Daya Juang, dan Kecerdasan Emosional terhadap kepuasan kerja di PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KURANJI menjadi penting untuk memberikan wawasan yang lebih dalam dan solusi yang relevan bagi pengelolaan sumber daya manusia dan peningkatan kualitas layanan pemerintahan. Dengan memahami bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dan memengaruhi kepuasan kerja karyawan di lingkungan kerja yang unik seperti PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KURANJI, organisasi dapat mengidentifikasi strategi yang efektif untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Penelitian ini juga dapat membantu dalam merancang program pelatihan dan pengembangan yang sesuai serta memperkuat budaya organisasi yang mendukung untuk mencapai tujuan

organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan landasan yang kuat bagi pengambilan keputusan yang berorientasi pada data dan solusi yang tepat guna dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia dan peningkatan kualitas layanan pemerintahan di PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja pada PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji?
2. Bagaimana pengaruh Daya Juang terhadap Kepuasan Kerja pada PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji?
3. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja pada PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja pada PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji.
2. Mengetahui pengaruh Daya Juang terhadap Kepuasan Kerja pada PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji.

3. Mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja pada PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kuranji.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penulisan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

##### **1. Manfaat Akademis**

- a. Menambah kepustakaan dalam kajian pengetahuan manajemen sumber daya manusia, yaitu pengetahuan mengenai variabel Kepemimpinan Transformasional, Daya Juang, Kecerdasan Emosional, dan Kepuasan Kerja.
- b. Penelitian ini dapat menjadi referensi dan memberikan tambahan konseptual bagi peneliti yang serupa dalam upaya mengembangkan pengetahuan di dunia pendidikan.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi perusahaan untuk memperhatikan hal-hal yang dirasakan dan dibutuhkan guna meningkatkan Kepuasan Kerja dalam perusahaan tersebut.

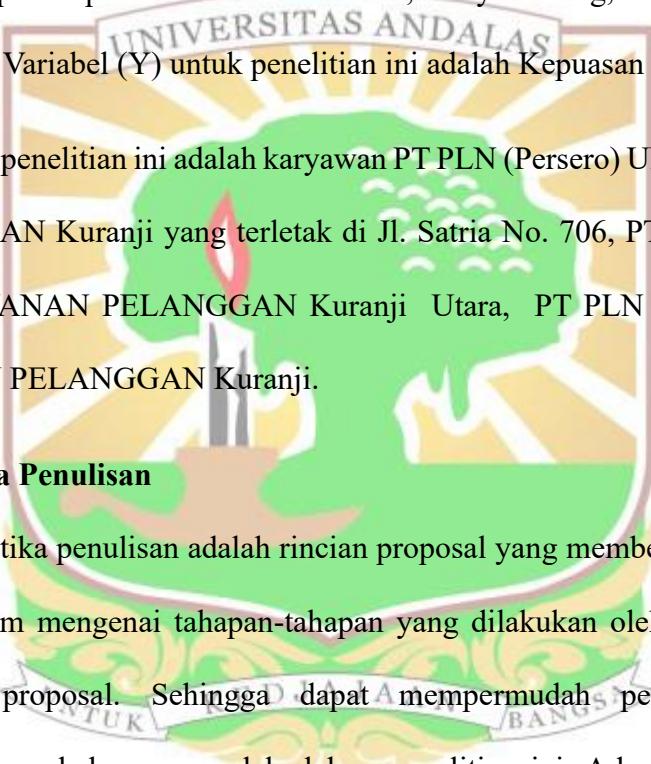
###### **b. Bagi Akademik**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan penelitian lanjutan untuk menambah wawasan tentang pengaruh

Kepemimpinan Transformasional, Daya Juang, dan Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia pada bagian Kepemimpinan Transformasional, Daya Juang, Kecerdasan Emosional, dan Kepuasan Kerja. Variabel(X) untuk penelitian ini adalah Kepemimpinan Transformasional, Daya Juang, dan Kecerdasan Emosional. Variabel (Y) untuk penelitian ini adalah Kepuasan Kerja.



Sampel penelitian ini adalah karyawan PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kurangi yang terletak di Jl. Satria No. 706, PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kurangi Utara, PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN Kurangi.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah rincian proposal yang memberikan gambaran secara umum mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan oleh penulis dalam penulisan proposal. Sehingga dapat mempermudah pembaca melihat bagaimana pembahasan masalah dalam penelitian ini. Adapun sistematikan penulisan dalam penulisan proposal ini sebagai berikut:

a. BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang ingin dikaji, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan proposal.

b. BAB II : Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang dipergunakan untuk menunjang penelitian.

c. BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang metode yang digunakan dalam proses penelitian untuk mencapai hasil dan tujuan penelitian. Kemudian, sumber, metode pengumpulan data, lokasi, dan objek penelitian.

d. BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang menjadi ringkasan dari pembahasan mengenai hasil dari penelitian dilakukan. Selain itu, juga terdapat saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak-pihak tertentu.

e. BAB V : Penutup

Bab ini memberikan kesimpulan yang merupakan ringkasan dari pembahasan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu juga terdapat saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak tertentu.

