

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan sudah berkembang pesat dan berpengaruh terhadap kemajuan suatu bisnis. Suatu organisasi dituntut untuk dapat menangani manajemen sumber daya manusia dengan baik dan benar dalam upaya pencapaian kinerja karyawan yang baik agar hasil yang diharapkan oleh perusahaan dapat terealisasi sesuai harapan yang ingin dicapai. Kinerja dalam sehari-hari dapat diistilahkan dengan prestasi kerja. Prestasi kerja tidak serta merta dapat dicapai oleh seseorang dengan mudah. Perlu adanya syarat-syarat untuk menjadikan seseorang agar mempunyai prestasi yang baik, yaitu dengan adanya kemauan yang keras dan berusaha dengan sungguh-sungguh dan memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan.

Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki perbedaan sikap di banding yang berkomitmen rendah. Komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan perfoma kerja, rendahnya tingkat absen dan rendahnya tingkat keluar-masuk (turnover) karyawan. Dengan adanya komitmen yang tinggi kemungkinan penurunan kinerja dapat dihindari. Komitmen organisasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tujuan dari komitmen organisasi adalah untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi agar tidak terjadi terus menerus. Komitmen organisasi yang dijalankan dengan baik akan dapat meningkatkan prestasi dan disiplin kinerja dari para karyawan serta

karyawan akan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilaksanakan.
(Sapitri, 2016)

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Perusahaan ini pun merupakan satu satunya perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa kelistrikan, oleh sebab itu mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang mengacu 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.

PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Pamekasan ini beralamat di Jl. Jokotole No.127A Barurambat Timur, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan. PT. PLN (Persero) UP3 Pamekasan membawahi sebelas rayon unit pelayanan jaringan (ULP) yang berada di empat kabupaten di Madura, terdapat sebanyak 136 karyawan.

Tabel 1.1 Daftar Rayon (ULP) PT.PLN Area Pamekasan Madura

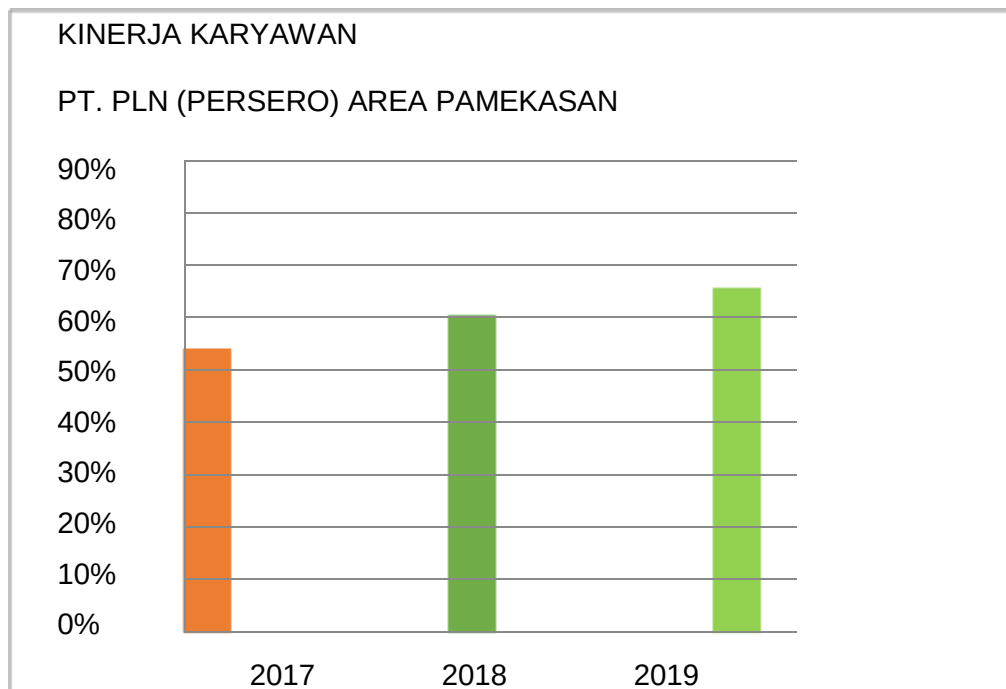
No	Nama rayon
1.	ULP Rayon Pamekasan
2.	ULP Rayon Ambunten
3.	ULP Rayon Prenduen
4.	ULP Rayon Waru
5.	ULP Rayon Ketapang
6.	ULP Rayon Kamal
7.	ULP Rayon Sampang
8.	ULP Rayon Blega
9.	ULP Rayon Bangkalan
10.	ULP Rayon Sumenep
11.	ULP Rayon Kangan

Sumber : PT. PLN (Persero) Area Pamekasan, 2020

PT. PLN (Persero) Pamekasan merupakan lembaga penyedia jasa dan pelayanan jaringan listrik yang beroperasi langsung. Namun dalam pelaksanaannya, PT. PLN (Persero) Pamekasan belum secara maksimal menjalankan tugas dan fungsinya sehingga belum memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggannya. Berdasarkan hasil wawancara PT. PLN (Persero) Pamekasan mendapatkan banyak keluhan dari pelanggan, keluhan yang paling banyak dikeluhkan adalah adanya keterlambatan dalam menangani keluhan dimana pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) pamekasan dinilai lambat oleh pelanggan. Selain itu 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.

PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Pamekasan selalu berupaya untuk terus meningkatkan kinerja karyawan mereka agar mampu mencapai tujuan perusahaan. Oleh sebab itu pemimpin perusahaan harus mengetahui faktor apa saja yang membuat kinerja karyawannya meningkat. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya kepemimpinan, kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, disiplin kerja.

Adapun grafik mengenai kinerja perusahaan dari tahun 2017-2019 sebagai berikut :



Gambar 1.2 Grafik Kinerja PT. PLN Area Pamekasan Tahun 2017-2019

Sumber : Devisi SDM, PT. PLN (Persero) Area Pamekasan, 2020

Dalam gambar diatas dapat dilihat bahwasanya kinerja PT.PLN Area Pamekasan dari tahun 2017-2019 mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Di tahun 2017 pencapaian kinerja karyawan hanya mencapai 53%, pencapaian kinerja tersebut meningkat lumayan tinggi pada tahun 2018 sebesar 60% dan pada tahun 2019 kembali mengalami peningkatan mencapai angka 65%. Akan tetapi informasi yang didapatkan, bahwa realisasi pencapaian kinerja karyawan diatas belum optimal karena belum memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan. Ketercapaian target diartikan bahwa karyawan mampu memenuhi semua tugas yang ditugaskan kepada mereka dalam bentuk program kerja.

Melalui wawancara dengan manajer SDM PT. PLN (Persero) Area Pamekasan mengenai bagaimana kinerja karyawan selama ini, karyawan dinilai masih mengalami naik turun dalam menjalankan tugas. Hal ini bisa terjadi dikarenakan ketidakpuasan karyawan akibat kurang terpenuhinya

kebutuhan, keinginan, rasa aman dan harapan, serta lingkungan kerja yang kurang baik sehingga dapat mengurangi motivasi kerja karyawan yang berdampak pada menurunnya kinerja karyawan.

Kinerja karyawan yang baik dapat dicapai melalui pemberian motivasi dan juga melalui penanaman komitmen organisasi yang kuat dalam diri karyawan. Motivasi dapat didefinisikan sebagai seni yang membuat orang melakukan apa yang ingin mereka lakukan. Jika dianalisa lebih dalam, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi memiliki kekuatan untuk mempengaruhi orang-orang serta tindakan mereka sebagai hasil dari proses motivasi tersebut (Dragolea dan Balan 2013:685).

PT. PLN (Persero) Area Pamekasan namun ternyata tidak menunjukkan perubahan yang signifikan terhadap perkembangan kinerjanya. Komitmen organisasi juga menentukan berhasil atau tidaknya tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Dengan adanya komitmen karyawan terhadap suatu perusahaan, dapat membuat karyawan tersebut memiliki rasa tanggung jawab yang besar dan bersedia memberikan segala kemampuannya, sehingga timbul rasa memiliki terhadap perusahaan. Dengan demikian apabila masing-masing karyawan dalam perusahaan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, maka besar kemungkinan kesuksesan dapat tercapai. Komitmen organisasi adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasi, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi (Mathis dan Jackson 2011:122).

Fenomena-fenomena permasalahan yang berhubungan dengan lingkungan kerja non fisik pada PT. PLN (Persero) Pamekasan kurangnya

bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan kepada rekan kerja sehingga karyawan dapat kurang optimal dalam mencapai kinerja yang optimal

Indikator lain yang perlu dipertimbangkan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan para karyawannya memandang pekerjaan mereka Handoko (2012:228). Kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan aspek keadilan dan kelayakan akan balas jasa yang diterima karyawan atas kinerjanya yang disumbangkan untuk perusahaan. Apabila aspek keadilan dan kelayakan bagi karyawan dapat dirumuskan dengan baik, maka karyawan akan merasa puas, mempunyai semangat kerja yang tinggi yang nantinya dapat meningkatkan pelayanan prima kepada pelanggan.

Fenomena-fenomena permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan kurang bergairahnya karyawan dalam mengerjakan tugas disebabkan karena tidak adanya tunjangan yang berkesinambungan, penghargaan dari perusahaan sehingga karyawan kurang merasa tertantang di dalam bekerja. Karyawan diharapkan mampu bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kinerja yang optimal.

Pada penelitian yang di lakukan (Mohammad Hairul, 2016) tentang pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Pelayanan dan Jaringan Area Situbondo). Hasil penelitian menunjukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian yang dilakukan (Ranty, 2016) tentang pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan perusahaan listrik negara area pecan baru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru terbukti para karyawan memiliki komitmen organisasi yang kuat dan kinerja yang tinggi.

Dalam penelitian yang dilakukan (Budi Nurhardjo dkk, 2015) tentang pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap motivasi serta kinerja pada karyawan di PT. PLN (Persero) Area Situbondo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Situbondo, lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Situbondo, komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Situbondo, lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Situbondo, motivasi kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Situbondo, komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. PLN (persero) Area Situbondo melalui motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. PLN (persero) Area Situbondo melalui Motivasi

Dalam penelitian yang dilakukan (Reinhard, 2016) tentang pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja

karyawan, dan lingkungan Kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

PT.PLN Area Pamekasan Merupakan PT.PLN Distribusi Jawa Timur yang menanggung 4 rayon akan tetapi masih ada karyawan PT.PLN Area Pamekasan yang kinerjanya rendah. Berdasarkan latar belakang diatas dan Observasi maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian lebih lanjut dengan judul **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT. PLN (PERSERO) AREA PAMEKASAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Apakah komitmen organisasi mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan?
- 2) Apakah motivasi kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Pamekasan?
- 3) Apakah lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan?
- 4) Apakah komitmen organisasi mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan?
- 5) Apakah motivasi kerja mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan?

- 6) Apakah lingkungan kerja mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan?
- 7) Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut.:

1. Pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan.
2. Pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan.
3. Pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan.
4. Pengaruh tidak langsung komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan.
5. Pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan.
6. Pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan.
7. Pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Pamekasan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dalam memberikan manfaat sebagai berikut :

1) Bagi Perusahaan

- a. Sebagai masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Area Pamekasan.
- b. Dapat membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Area Pamekasan.
- c. Dapat mengetahui sejauh mana antara komitmen organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di PT. PLN (Persero) Area Pamekasan.

2) Bagi Peneliti

- a. Sebagai langkah penerapan ilmu pengetahuan yang berupa teori-teori kedalam suatu kenyataan yang terjadi di lapangan, sehingga teori yang diperoleh dapat dipergunakan pada kondisi yang sesungguhnya.
- b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis berkaitan dengan dampak atau pengaruh antara komitmen organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

3) Bagi Pihak Lain

- a. Dapat dijadikan referensi bagi penulis lainnya yang melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja memediasi komitmen organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- b. Memberikan masukan bagi pengembangan ilmu di jurusan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya atau kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.