

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, setiap perusahaan harus mampu untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerja para karyawannya guna memenuhi tujuan yang ingin di capai oleh perusahaan. Banyak faktor yang harus diperhatikan dalam pemenuhan tujuan perusahaan, salah satunya adalah sumber daya manusia yang digunakan. Manajemen sumber daya manusia sangat memegang peranan penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan, dimana tidak ada manajer di perusahaan yang tidak menginginkan atau mempunyai orang-orang yang melakukan hal yang terbaik bagi perusahaannya dan manajer tidak ingin mempekerjakan orang yang salah untuk suatu pekerjaan yang diberikannya (Dessler 2014).

Pekerjaan yang dikerjakan atau beban kerja yang sangat banyak akan berdampak bagi karyawan, jika karyawan tidak sanggup dengan beban kerja yang banyak maka tugas mereka tidak akan terselesaikan dengan baik, bahkan karyawan akan meminta bantuan kepada karyawan lainnya. Menurut Munandar (2001) beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Adanya beban kerja yang tinggi menuntut karyawan untuk dapat menyelesaikan target yang telah ditentukan. Beban kerja yang banyak akan berpengaruh kepada kepuasan kerja karyawan jika karyawan mengeluh dalam pekerjaannya yang cukup banyak maka karyawan tersebut tidak merasakan kepuasan dalam melakukan pekerjaannya.

Suatu perusahaan harus memastikan bahwa kepuasan kerja karyawan yang tinggi diantara pekerja yang merupakan syarat untuk meningkatkan produktivitas, kualitas, dan daya tanggap.

Kepuasan kerja menurut Robbins (2006) merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja, dan sebagainya. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan penilaian yang berlaku pada dirinya. Jika karyawan puas dengan pekerjaannya maka karyawan tersebut akan sangat rajin dan semangat dalam mengerjakan apapun. Karyawan juga akan merasa puas jika teman kerja berkomunikasi dengan baik dan juga saling membantu jika ada kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya.

Kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kinerja merupakan hasil kerja yang harus dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi. Jika karyawan puas dengan mengerjakan pekerjaan yang diberikan maka kinerja karyawan akan bagus. Karyawan dengan tingkat kepuasan yang tinggi maka mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan karyawan dengan tingkat kepuasan rendah maka mempunyai sikap negatif dalam pekerjaannya.

Pada kesempatan kali ini peneliti melakukan penelitian ditempat PT PLN Bangkalan, perusahaan milik negara yang bergerak dibidang ketenaga listrikan baik dari pembangkit hingga pendistribusian listrik untuk dapat dinikmati seluruh warga Indonesia. PLN merupakan satu-satunya perusahaan yang memasok listrik diseluruh wilayah Indonesia. PLN berusaha memberikan solusi terbaik kepada masyarakat demi kesuksesan pemerataan energi listrik. Karyawan dituntut selalu bekerja ekstra dan bekerja dengan teliti apabila terjadi kerusakan atau pemadaman listrik disuatu daerah.

Tabel 1.1 Jenis Pekerjaan dan keterangan Pekerja di PT PLN Bangkalan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Karyawan	Jam Kerja	Keterangan
1.	Pencatat Meter	54	07:30-16:30	Karyawan pencatat meter membutuhkan waktu bekerja kurang lebih 8 jam dalam perharinya bertugas untuk mencatat meteran pelanggan di setiap rumah.
2.	Pelayanan Teknik	50	07:30-16:30	Karyawan pelayanan tehnik membutuhkan waktu bekerja kurang lebih 8 jam dalam perharinya bertugas untuk penanganan gangguan listrik, pemeliharaan listrik, dan lain-lain.
3.	Di dalam kantor	11	07:30-16:30	Karyawan di dalam kantor membutuhkan waktu bekerja kurang lebih 24 jam dalam perharinya untuk menyelesaikan pekerjaannya seperti menyusun laporan, menganalisa dan lain-lain.
4.	Satpam	4	07:30-16:30	Satpam membutuhkan waktu kurang lebih 8 jam dalam perharinya bertugas untuk membantu karyawan dan pelanggan yang datang di PLN
5.	Cleaning Service	3	07:30-16:30	Karyawan cleaning service membutuhkan waktu kurang lebih 8 jam dalam perharinya untuk membersihkan bagian

				dalam kantor maupun luar kantor.
	Jumlah	122		

Sumber: PT PLN Bangkalan

Permasalahan yang terjadi di perusahaan ini yaitu karyawan yang tidak sebanding dengan beban kerja yang ada. Karyawan yang kurang dan beban kerja yang banyak. Jadi karyawan di PLN harus selalu bekerja sama, saling membantu sesama karyawan dalam melakukan pekerjaannya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tugas yang ada di dalam kantor lebih mengarah ke pengkajian data, mencatat semua tunggakan rekening, membuat laporan penanganan keluhan dan lain-lain. Sedangkan karyawan yang bertugas diluar kantor langsung terjun kelapangan dalam mengatasi permasalahan yang sedang terjadi. Karyawan yang telah menangani pelanggan yang terjadi permasalahan listriknya tidak bisa dipastikan jumlah pelanggannya dalam harian atau bulanan. Jika saat musim hujan makan banyak pelanggan yang banyak bermasalah pada listriknya.

Tabel 1.2 Jenis Pekerjaan dan Target di PT PLN Bangkalan Tahun 2020

Jenis Pekerjaan	Target
Pencatat meter	Sesuai rute di atas 100 pelanggan
Pelayanan tehnik	Sampai selesai jika belum terselesaikan maka akan dilakukan lembur
Di dalam kantor	Sampai selesai jika belum terselesaikan maka akan dilakukan lembur

Sumber: PT PLN Bangkalan

Karyawan yang belum menyelesaikan target yang telah ditentukan, maka karyawan lembur dalam menyelesaikan tugasnya. Standart kerja yang ditetapkan yaitu 40 jam dalam seminggu. Biasanya pada hari sabtu dan minggu karyawan melanjutkan pekerjaan yang belum selesai. Jadi jam kerja lebih dari 40 jam dalam

seminggu dikarenakan banyaknya beban kerja. Target pekerjaan sudah ditetapkan tiap bulan dan tiap bagian terdapat target sendiri. Karyawan yang bekerja di luar kantor harus melaksanakan tugasnya dengan sangat teliti dalam meneliti meteran pelanggan karena jika tidak teliti maka akan berpengaruh pada laporan yang tidak sesuai dengan meteran pelanggan.

Tabel 1.3 Total Pelanggan di PT PLN Bangkalan Tahun 2020

Pasca Prabayar	5.990 Pelanggan
Prabayar	74.35 Pelanggan
Total Pelanggan	13.425 Pelanggan

Sumber: PT PLN Bangkalan

Pelanggan pln pascaprabayar melakukan pembayaran tagihan listrik pada akhir bulan sesuai dengan energi yang digunakan. Meteran listrik pascaprabayar menggunakan alat analog yang menunjukkan besarnya daya yang telah digunakan. Pelanggan pln prabayar melakukan pembayaran listrik di awal dengan sistem pulsa. Alat meteran listrik menggunakan alat digital yang dapat digunakan untuk memasukan kode pengisian listrik.

Komunikasi yang baik diciptakan di dalam kantor sehinggakan akan mempermudah pekerjaan setiap karyawan. Karyawan satu dengan yang lainnya saling membantu dalam pekerjaannya. Meskipun beban kerja yang sangat banyak para karyawan di PT PLN Bangkalan ini selalu mengerjakan pekerjaannya dengan baik. Biasanya menggunakan jam istirahat untuk menyelesaikan pekerjaannya jika pekerjaannya dirasa masih belum terselesaikan agar tujuan suatu perusahaan dapat tercapai dengan baik. Karyawan di PLN Bangkalan merasa puas meskipun terdapat beban kerja yang banyak di dalam kantor, karena tidak ada lagi yang bisa dilakukan harus sesuai kebutuhan PLN. Pendidikan rata-rata karyawan PLN yaitu lulusan SMA dan SMK. Manajer di PLN Bangkalan lulusan D3. Kepuasan karyawan dilihat dari dalam pekerjaannya meskipun ada beberapa

permasalahan, karyawan tetap kompak untuk mencapai tujuan bersama. Koordinasi baik antar bagian dan komunikasi yang baik. Kepuasan kerja karyawan juga dilihat dari gaji, rekan kerja, dan supervisor atau pemimpin. Kinerja karyawan PLN sudah mencapai target karena banyak yang mengerjakan pekerjaannya dengan tepat waktu. Jika pekerjaan yang dikerjakan belum mencapai target atau belum terselesaikan tepat waktu maka, akan berakibat dikurangnya nilai dalam tugas yang dikerjakannya.

Jika karyawan mencapai target dalam menyelesaikan pekerjaannya akan memperoleh reward setelah proses penilaian dimana nilai akan bertambah jika target tercapai. Reward atau nonus berupa uang hanya sebagai untuk makan-makan sesama karyawan lainnya. Dari pembahasan di atas penulis mengambil judul “Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT PLN Bangkalan”.

Tabel 1.4 Keluhan Pelanggan PT PLN Bangkalan

Layanan Keluhan	Jenis Keluhan
Secara langsung ke kantor	-Pasang daya baru. -Penerangan jalan. -Penagihan listrik membengkak. -Pengaduan listrik padam. -Pemotongan pohon dijalan. -Perubahan daya. -Frekuensi listrik naik turun atau tidak stabil.
Secara online	Semua jenis pengaduan keluhan pelanggan bisa melalui secara online lewat website PLN atau

	menghubungi layanan kontak PLN 123.
--	-------------------------------------

Sumber: PT PLN Bangkalan

PT PLN Bangkalan menerima segala keluhan pelanggan yang terjadi pada listrik pelanggan. Pelanggan bisa mengadukan keluhan secara datang langsung ke kantor atau bisa dilakukan secara online oleh pelanggan. Keluhan pelanggan antara lain pasang daya baru, pemadaman listrik, penagihan listrik membengkak dan lain-lain. Saat listrik bermasalah di waktu yang kurang tepat, misalnya malam hari tentunya tidak mungkin lagi bagi pelanggan menunggu lama dan harus membutuhkan penanganan yang cepat. Pelanggan dapat melakukan pengaduan lewat telepon dengan nomor pengaduan PLN 123.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengangkat permasalahan seperti berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT PLN Bangkalan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT PLN Bangkalan?
3. Apakah beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT PLN Bangkalan?
4. Diantara beban kerja dan kepuasan kerja manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT PLN Bangkalan

2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PLN Bangkalan
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT PLN Bangkalan
4. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan antara beban kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT PLN Bangkalan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan masukan untuk menentukan kebijakan perusahaan.

2. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan kepustakaan dan informasi sehingga dapat menjadi perbandingan bagi mahasiswa dalam menyusun penelitian.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian di bidang yang sama.