

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset penting untuk menunjang keberhasilan suatu organisasi. Sumber daya manusia adalah pelaksana seluruh kebijakan organisasi. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen di perusahaan. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru guna dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya. Hal itu hanya akan diperoleh dari sumber daya manusia yang produktif, inovatif, kreatif dan selalu bersemangat dan loyal. Salah satu yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat.

Berhasil tidaknya suatu perusahaan terlihat dari pencapaian kinerja karyawannya. Pencapaian sasaran dan tujuan strategis organisasi dibutuhkan individu atau sumber daya manusia yang kompeten, handal, dan kreatif. Kompetisi sumber daya manusia yang dimiliki harus sejalan dengan arah visi dan misi organisasi. Oleh karenanya, harus ada kesesuaian antara kompetensi individu dengan kompetensi inti organisasi. Kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia dalam organisasi adalah mampu berinovasi dan memiliki keterampilan khusus. Kualitas sumber daya manusia yang memadai dan dapat memberikan pelayanan

yang memuaskan. Disamping itu juga perlu diketahui faktor psikologis yang ada pada karyawan seperti masalah sikap dan kepribadian masing-masing karyawan.

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Perusahaan ini 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 jumlah konsumennya sangat banyak yang terdiri atas perumahan, gedung, perkantoran, serta industri-industri.

Setiap tahunnya kebutuhan akan listrik di Indonesia terus meningkat, sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia. Sementara perusahaan memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Namun tentunya tetap terus-menerus melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap keseluruh pelosok negeri. Beberapa usaha telah dilakukan seperti memanfaatkan berbagai energi alternatif untuk dapat menghasilkan pasokan listrik yang cukup.

Sekarang ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas pelayanannya, untuk itu upaya meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik harus dilakukan. Melihat banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan listrik selama ini.

Begitu pula dengan PT. PLN (Persero) Bangkalan merupakan lembaga penyedia jasa dan pelayanan jaringan listrik yang beroperasi langsung dibawah bagian distribusi madura yang berada di Pamekasan. Adapun tugasnya adalah untuk mendorong dan mendukung terlaksananya target dari distribusi madura yang telah ditetapkan. Namun dalam pelaksanaannya belum secara maksimal menjalankan tugas dan fungsinya sehingga belum memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggannya. Permasalahan pertama adalah 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.

Kedua, terkait dengan pelaksanaan tugas. Dari hasil wawancara dengan HRD pada bulan November 2019 terdapat masalah bahwa usaha karyawan belum maksimal. Karyawan belum maksimal dalam memprioritaskan pekerjaan dan cenderung lebih menunda pekerjaan sehingga pada waktu deadline pekerjaan tidak bisa selesai tepat waktu. Untuk menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang belum terselesaikan mengakibatkan karyawan harus menyelesaikan pekerjaan melebihi jam kerja. Padahal waktu jam kantor yang telah ditentukan adalah dari jam 07.30-16.30. Hal itu menyebabkan pekerjaan sebelumnya menjadi tertumpuk sehingga menghambat untuk memenuhi target. Mereka menyediakan jasa pemasangan tower di berbagai daerah. Namun setiap ada permintaan untuk pemasangan karyawan tidak langsung tanggap untuk segera menyelesaikannya, mereka cenderung menunda-nunda menunggu permintaan selanjutnya. Hal ini akan membuat pekerjaan semakin menumpuk dan tidak efisien. Pekerjaan yang belum selesai

ditambah dengan pekerjaan yang baru membuat karyawan dituntut untuk bekerja lebih keras memenuhi target. Padahal setiap bulan mereka memiliki target yang harus dicapai. Hal ini menyebabkan banyak pekerjaan tidak selesai tepat pada waktunya dan membuat kinerja karyawan menurun.

Terkait dengan kurangnya pelayanan dan kualitas yang diberikan, maka dalam penelitian ini peneliti akan menyoroti aspek kinerja karyawan. Ditambah dengan informasi yang didapat peneliti bahwa kinerja dari tahun 2018 menurun.

Berikut ini kondisi kinerja karyawan dilihat dari hasil penilaian kinerja dari 2018 sampai 2019 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini

Tabel 1.1 Rata-rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2019

No	Perilaku Kerja	2018			2019		
		Bobot (%)	Nilai Capaian	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Capaian	Skor (%)
1	Kedisiplinan	10	70	7	10	60	6
2	Tanggung Jawab	10	70	7	10	60	6
3	Kerjasama	10	85	8.5	10	70	7
4	Kepemimpinan	10	75	7.5	10	60	6
	Hasil Kerja						
1	Kualitas Kerja	20	80	16	20	70	14
2	Kuantitas Kerja	20	80	16	20	70	14
3	Keterampilan Kerja	20	80	16	20	80	16
	Jumlah	100		78	100		69

Sumber: HRD PT. PLN (Persero) Bangkalan, 2019

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat kondisi kinerja karyawan mengalami penurunan dari tahun 2018 sampai 2019 di semua aspek dari 78% sampai 69%.

Tabel 1.2 Standar Nilai Kinerja Karyawan

No	Nilai (%)	Kategori
1	91- ke atas	Sangat Baik
2	80-90	Baik
3	70-79	Cukup
4	61-69	Kurang
5	60-ke bawah	Buruk

Sumber: HRD PT. PLN (Persero) Bangkalan, 2019

Kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh banyak faktor dan salah satunya adalah kepribadian yang dimiliki individu (Poniarsih, 2019: 5). Teori kepribadian yang terkenal adalah teori lima besar (*Big five model*) merupakan teori kepribadian yang terdiri dari lima faktor (*ekstraversi, agreeableness, conscientiousness, stability emotional, dan openness*) guna menganalisis kepribadian seseorang. Oleh karena itu, manajer dituntut untuk memahami aspek psikologis agar bisa memandu karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan wawancara dengan HRD, karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan pada dimensi pertama yaitu *extraversion* karyawan cenderung mudah bergaul dan komunikasi antar karyawan juga baik, tidak memandang jabatan yang dimiliki karyawan. Dimensi *extraversion* (ekstraversi) merupakan salah satu dimensi yang ada dalam teori lima besar, dimensi tersebut memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan karena faktor ekstaversi yang tinggi dapat lebih cepat berteman dari pada seseorang yang memiliki tingkat ekstraversi yang rendah. Sedangkan orang-orang dengan tingkat ekstraversi rendah cenderung bersikap tenang dan

menarik diri dari lingkungannya dan dapat dikatakan semakin banyak seseorang bergaul dengan rekan kerja yang lain maka akan terjalin hubungan yang baik dan menyenangkan sehingga meningkatkan *mood* kerja para karyawan.

Kedua, faktor *agreeableness* yang artinya karyawan dapat bekerjasama dan bergaul dengan karyawan lainnya secara baik. Adanya kepribadian seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam tingkat skor yang tinggi, maka kinerja karyawan akan meningkat dengan adanya salah satu dari kepribadian kesepakatan yaitu senang membantu, dimana ada rekan kerja yang sedang kesulitan dalam pekerjaannya maka rekan kerja lainnya senang ikut membantu pekerjaan rekannya, dengan begitu maka terciptanya lingkungan kerja yang efektif dan efisien yang membantu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditargetkan.

Ketiga *conscientiousness*. Karyawan PT. PLN (Persero) Bangkalan dalam faktor ini memiliki tingkat yang rendah. Mereka cenderung melanggar aturan, menunda-nunda pekerjaan dan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, hal ini justru akan mempengaruhi kinerja karyawan yang berdampak pada target perusahaan. *Conscientiousness* mendeskripsikan kontrol terhadap lingkungan sosial, berpikir sebelum bertindak, mengikuti peraturan dan norma, terencana, terorganisir, dan memprioritaskan tugas. Sisi negatifnya kepribadian ini menjadi sangat perfeksionis, kompulsif, dan membosankan.

Keempat *emotional stability*. Berdasarkan wawancara dengan HRD karyawan yang memiliki *emotional stability* rendah yang cenderung merasa gembira dan puas terhadap apa yang dikerjakan. Dibandingkan dengan seseorang yang

memiliki tinggi, dalam dimensi ini kepribadiannya mudah mengalami kecemasan, rasa marah, depresi, dan memiliki kecenderungan *emotionally relative*.

Kelima, faktor keterbukaan atas hal baru (*openness*). Karyawan PT. PLN (Persero) Bangkalan memiliki tingkat *openness* yang rendah menggambarkan pribadi yang mempunyai pemikiran yang sempit, konservatif dan tidak menyukai adanya perubahan. Sedangkan pada tingkat *openness* tinggi digambarkan sebagai seseorang yang memiliki nilai imajinasi, *broadmindedness*, dan *a world of beauty*. *Openness* dapat membangun pertumbuhan pribadi. Pencapaian kreatifitas lebih banyak pada orang yang memiliki tingkat *openness* yang tinggi dan tingkat *agreeableness* yang rendah. Seseorang yang kreatif, memiliki rasa ingin tahu, atau terbuka terhadap pengalaman lebih mudah untuk mendapatkan solusi untuk suatu masalah yang mempunyai pengaruh terhadap perusahaan.

Dari teori *big five model* di atas, bahwa semakin tinggi kepribadian *big five model* yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan dan dapat dilihat pula bahwa faktor lima kepribadian (*the big five model*) dan kinerja karyawan harus diperhatikan guna untuk mengetahui kestabilitas kepribadian seseorang yang mempengaruhi kinerja karyawan. Jadi pada kesempatan ini peneliti akan melakukan yang berjudul “Kepribadian lima besar (*the big five model*) terhadap kinerja karyawan studi pada PT. PLN (Persero) Bangkalan”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah ekstrasversi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan?
2. Apakah *agreeableness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan?
3. Apakah *conscientiousness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan?
4. Apakah *emotional stability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan?
5. Apakah *openness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan?
6. Apakah ekstrasversi, *agreeableness*, *conscientiousness*, *Stability Emosional* dan *openness* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan?
7. Apakah ekstrasversi berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan?

1.3 Tujuan

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

1. Untuk mengetahui apakah ekstrasversi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan.
2. Untuk mengetahui apakah *Agreeableness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan.
3. Untuk mengetahui apakah *Conscientiousness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan.
4. Untuk mengetahui apakah *stability emotional* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan.
5. Untuk mengetahui apakah *Openness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan.
6. Untuk mengetahui apakah ekstrasversi, *agreeableness*, *conscientiousness*, dan *stability emotional*, *openness* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan.
7. Untuk mengetahui apakah ekstrasversi berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Bangkalan.

1.4 Manfaat

Dengan adanya penelitian ini, peneliti mengharapkan adanya manfaat sebagai berikut:

1. Bagi PT. PLN (Persero) Bangkalan
 - a. Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi yang berguna untuk menyusun kebijakan organisasi atau instansi yang bersangkutan.
 - b. Sebagai bahan dokumentasi yang dapat menambah perkembangan atau kemajuan bagi perusahaan, khususnya untuk para karyawan.

c. Diharapkan dapat menjadi sumbangan penting bagi instansi atau perusahaan sebagai salah satu bahan evaluasi atau sumber referensi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Salah satunya dengan melalui motivasi dan lingkungan kerja karyawan dalam upaya pengelolaan sumber daya manusia. Sehingga dengan kinerja yang baik, maka akan dapat mempengaruhi dengan cepat pada pencapaian tujuan suatu perusahaan baik secara efektif dan efisien.

2. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi atau wacana pengetahuan serta sebagai bahan masukan bagi fakultas untuk mengevaluasi sejauh mana kurikulum yang diberikan mampu memenuhi tuntunan perkembangan dunia perekonomian dan persaingan global pada saat ini.
- b. Selain itu, diharapkan menjadi bahan referensi atau pertimbangan dalam penelitian-penelitian pada pembahasan masalah yang hampir sama atau/dan sama di masa akan datang.

3. Bagi Peneliti

- a. Sebagai aplikasi atau bakat peneliti dalam menerapkan ilmu-ilmu yang telah diperoleh saat di perkuliahan terhadap dunia kerja sesungguhnya.
- b. Diharapkan dapat mampu memberikan kontribusi wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam berpikir kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan.

4. Bagi Masyarakat/Pihak Lain

- a. Diharapkan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).
- b. Menambah manfaat dan pengetahuan penelitian mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang menyangkut penerapan teori-teori motivasi kerja, lingkungan kerja, serta kinerja karyawan.
- c. Dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam melihat gambaran positif, pengetahuan, dan kesadaran akan pentingnya motivasi kerja dan lingkungan kerja.
- d. Penelitian ini juga diharapkan agar dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pembuat kebijakan dalam menentukan kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya dalam melaksanakan motivasi kerja dan lingkungan kerja yang berpengaruh pada kinerja para karyawan.