

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum Perusahaan

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau selanjutnya disingkat sebagai PT PLN (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembangkitan, transmisi, distribusi, dan jasa terkait dengan kelistrikan bertujuan untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip Perseroan Terbatas, sehingga “Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik (electricity for better life)” sebagai moto yang dimiliki PT PLN (Persero).

PT PLN (Persero) sebagai Badan Urusan Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang energi, memiliki anak perusahaan *Holding* dan *Subholding*, serta unit pelaksana regional yang berperan strategis dalam pengelolaan aset negara, terutama dalam memaksimalkan rantai pasok bisnis PLN di masa depan yang dibagi dalam bidang pembangkitan, penyediaan tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan dan pelayanan pemeliharaan perusahaan. Perusahaan yang bergerak di regional yaitu PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan, atau disingkat PLN UP3.

PLN UP3 merupakan perusahaan bagian unit pelaksana di bawah unit induk sebagai pembagi wilayah pelayanan PLN ke dalam lingkup regional, dengan maksud agar memberikan pelayanan listrik yang lebih baik dan lebih dekat kepada masyarakat pada regional tertentu. Sebagai bagian unit pelaksana pelayanan pelanggan, PT PLN (Persero) UP3 dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang maksimal dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan, salah satunya pada saat gangguan listrik yang tidak terduga di regional tersebut.

PT PLN (Persero) UP3 tersebar di berbagai wilayah Indonesia, Setiap UP3 biasanya mencakup beberapa kabupaten atau kota, tergantung pada luas wilayah dan kepadatan penduduk wilayah tersebut. salah satunya beroperasi di Kota/Kabupaten Cianjur. PT PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan

(UP3) Cianjur yang selanjutnya disingkat PT PLN UP3 Cianjur dibentuk untuk dapat berorientasi dalam pelaksanaan pelayanan khususnya masyarakat wilayah Cianjur hingga upaya pemeliharaan mendalam mengenai kelistrikan. Selain itu, tugas dari PT PLN UP3 Cianjur dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Cianjur, agar meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan yang lebih responsif dan efisien dalam penyediaan layanan listrik di seluruh Indonesia.

1.1.2 Logo Perusahaan PT PLN (Persero)

PT PLN (Persero) menjadikan logo di bawah ini sebagai lambang perusahaan resmi yang digunakan sesuai dengan Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76, Tanggal 1 Juni 1976 mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.



Gambar 1. 1 Logo PT PLN (Persero)
Sumber: *pln.co.id*

Logo perusahaan tersebut berfilosofi sebagai berikut:

- a. Bidang persegi panjang vertikal berwarna kuning

Sebagai bidang dasar bagi elemen lainnya, yang berarti wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning yang bermaksud untuk menggambarkan pencerahan, bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat, kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala seperti yang dimiliki oleh setiap karyawan yang berkarya pada perusahaan ini.

- b. Petir atau kilat berwarna merah

Petir melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Petir juga memberikan arti bahwa para karyawannya bekerja cepat dan tepat dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Berwarna merah melambangkan kedewasaan PT PLN sebagai

perusahaan listrik pertama di Indonesia dan keberanian setiap karyawannya dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

c. Tiga gelombag berwarna biru

Tiga gelombang yang memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan, yaitu pembangkitan, penyaluran, dan distribusi yang sering sejalan dengan kerja keras para karyawannya guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Berwarna biru yang bermaksud untuk menampilkan kesan konsisten seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia, selain itu warna ini juga melambangkan keandalan yang dimiliki para karyawannya dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

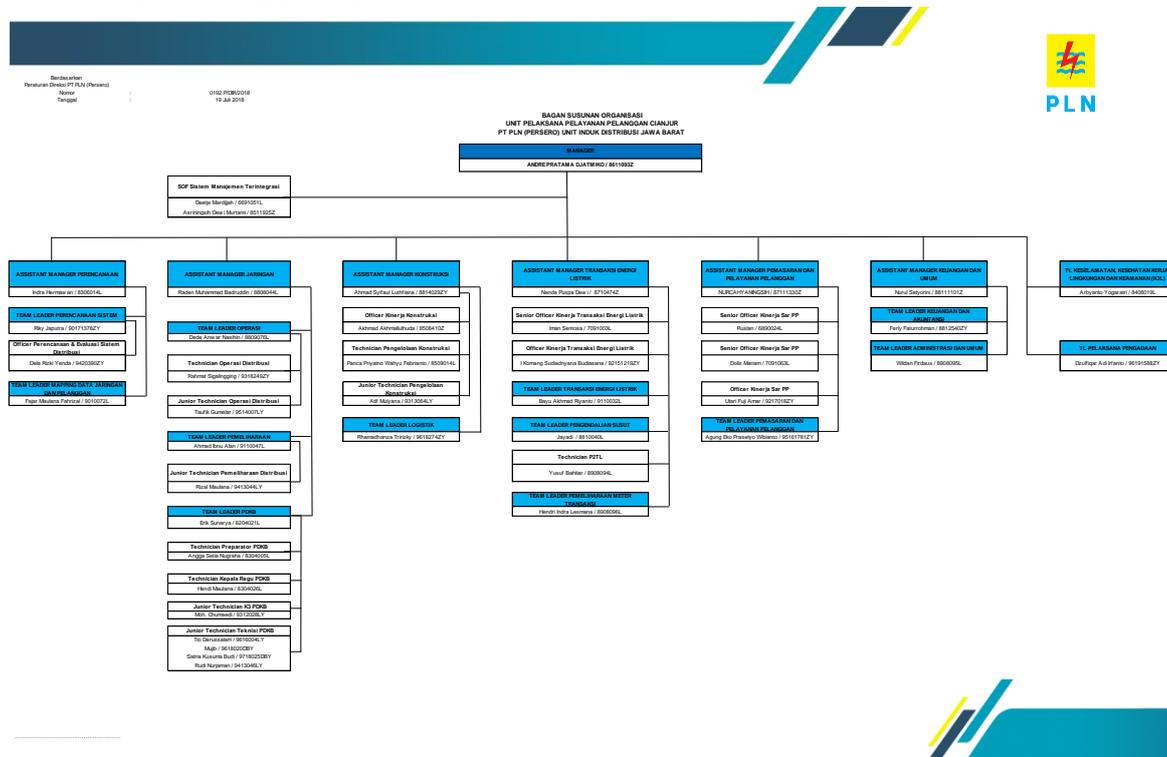
1.1.3 Visi dan Misi

PT PLN (Persero) mempunyai Visi dan Misi untuk menentukan arah bisnis perusahaan, menetapkan tujuan jangka panjang perusahaan, dan mewujudkan apa yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Visi PT PLN (Persero) “Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”, sehingga perlu adanya perwujudan dari Visi tersebut yang dituangkan dalam beberapa Misi PT PLN (Persero), diantaranya:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

1.1.4 Struktur Organisasi

Dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk memiliki struktur organisasi agar para karyawan mempunyai batasan dalam menetapkan tugas dan wewenangnya sesuai dengan bidang pekerjaannya.



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT PLN UP3 Cianjur.

Sumber: PT PLN (Persero) UP3 Cianjur

Tabel 1. 1 Penjelasan Struktur Organisasi

No	Jabatan	Tanggung Jawab Jabatan
1.	Manager	a. Memimpin dan mengelola seluruh operasional unit.
		b. Mengkoordinasikan tugas untuk mencapai sebuah target kinerja perusahaan.
		c. Melakukan koordinasi dengan stakeholder internal maupun eksternal perusahaan.
2.	SOF (Sistem Manajemen Terintegrasi)	a. Merencanakan dan mengimplementasikan sistem manajemen perusahaan.
		b. Memantau dan mengevaluasi sistem manajemen perusahaan.

			c. Berkoordinasi dengan bagian K3, dan bagian Transaksi Energi Listrik.
3.	Asisten Manager	a) Bagian Perencanaan	i. Menyusun rencana kerja pada jangka pendek dan jangka panjang perusahaan.
			ii. Mengelola anggaran bagian perencanaan.
			iii. Menyusun kajian kelayakan proyek lapangan.
		b) Bagian Jaringan	i. Mengelola operasi pada sistem distribusi jaringan.
			ii. Mengawasi pemeliharaan jaringan listrik.
			iii. Mengatur manajemen pada aset jaringan.
		c) Bagian Konstruksi	i. Mengelola proyek pembangunan pada jaringan baru.
			ii. Mengelola kontrak dengan para vendor.
			iii. Mengawasi pelaksanaan konstruksi lapangan.
		d) Bagian Transaksi Energi Listrik	i. Mengelola sistem pada pengukuran energi listrik.
			ii. Mengawasi penerbitan terhadap pemakaian tenaga listrik.
			iii. Mengawasi proses pencatatan meter.
		e) Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan	i. Mengawasi layanan terhadap pelanggan.
			ii. Mengelola target pendapatan perusahaan.
			iii. Mengembangkan program-program loyalitas pelanggan.
		f) Bagian Keuangan dan Umum	i. Mengawasi pengelolaan terhadap aset perusahaan.
			ii. Mengawasi pengadaan barang dan jasa perusahaan.
			iii. Mengelola sistem informasi.
4.	Team Leader	a) Perencanaan Sistem	i. Mengkoordinir pelaksanaan perencanaan teknis.

			ii. Memantau realisasi program kerja yang berjalan.
			iii. Melakukan analisis beban bagian jaringan.
		b) <i>Mapping</i> data jaringan dan pelanggan	i. Mengelola data pelanggan GIS (Geographic Information System).
			ii. Memelihara sistem GIS (Geographic Information System).
			iii. Berkoordinasi dengan bagian lain.
		c) Operasi	i. Mengkoordinir pengoperasian jaringan.
			ii. Mengelola sistem SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition).
			iii. Memantau kualitas tegangan pelanggan.
		d) Pemeliharaan	i. Mengkoordinir pemeliharaan rutin jaringan listrik masyarakat.
			ii. Mengawasi pelaksanaan ROW (Right of Way).
			iii. Mengawasi pekerjaan pemeliharaan vendor.
		e) PDKB (pasukan Pekerja Dalam Keadaan Bertegangan)	i. Mengevaluasi kelayakan pekerjaan pekerja PDKB.
			ii. Mengelola peralatan khusus PDKB.
			iii. Memastikan kompetisi tim pekerja PDKB.
		f) Logistik	i. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan di lapangan.
			ii. Mengkoordinasikan tim konstruksi di lapangan.
			iii. Mengawasi pengawasan material konstruksi di lapangan.
		g) Transaksi Energi Listrik	i. Mengelola <i>database</i> pelanggan.
			ii. Mengkoordinir tim pencatat meter pelanggan.
			iii. Mengawasi pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

		h) Pengendalian Susut	i. Menganalisis area dengan <i>losses</i> (pengurangan muatan) tinggi.
			ii. Membuat strategi untuk penurunan <i>losses</i> .
			iii. Mengelola operasi P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik).
		i) Pemeliharaan Meter Transaksi	i. Mengawasi pergantian meter yang rusak.
			ii. Menyusun jadwal pemeliharaan rutin.
			iii. Mengawasi pengujian meter.
		j) Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan	i. Memantau kepuasan terhadap pelanggan.
			ii. Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan pelanggan.
			iii. Mengelola berbagai administrasi pada pelanggan baru.
		k) Keuangan dan Akuntansi	i. Mengelola keuangan pada PLN UP3 Cianjur.
			ii. Menginput data kas perusahaan pada aplikasi SAP.
			iii. Mengelola inventaris perusahaan.
		l) Administrasi dan Umum	i. Mengawasi pengelolaan aset perusahaan.
			ii. Mengelola administrasi kepegawaian PLN UP3 Cianjur.
			iii. Mengawasi administrasi SDM perusahaan.
		m) K3L (Keselamatan, Kesehatan Kerja, Lingkungan, Keamanan)	i. Melakukan inspeksi K3 lapangan.
			ii. Mengawasi pelaksanaan <i>drill</i> keselamatan kerja lapangan.
			iii. Mengelola pelaporan insiden kerja lapangan.
		n) Pengadaan Barang	i. Memantau kinerja vendor perusahaan.
			ii. Mengelola administrasi pengadaan dan vendor perusahaan.
			iii. Mengawasi penerimaan material kepada perusahaan.

Sumber: Data Pengolahan Peneliti (2024)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sebuah aset berharga bagi organisasi yang perlu dioptimalkan untuk dapat membatu dalam menjamin keberlanjutan dan mengembangkan perusahaan dalam mencapai visi dan misinya. Salsabila et al., (2021) beranggapan bahwa sumber daya manusia dengan manajemen yang baik merupakan salah satu faktor dalam keberhasilan suatu organisasi, sehingga perusahaan juga perlu untuk memberikan motivasi yang sama besarnya agar dapat meningkatkan keahlian para pekerja. Wibowo (2022:366) untuk dapat mengembangkan sumber daya manusia, Harvard Business Essentials menganjurkan beberapa langkah yang dimulai dengan memahami pekerja, kemudian membangun rencana, selanjutnya menyusun taktik untuk mengembangkan pekerja tersebut.

PT PLN (Persero) memiliki posisi penyelenggara tunggal dalam sektor ketenagalistrikan nasional atau satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Di Indonesia yang bertanggung jawab dalam penyedia ketersediaan dan distribusi listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia, mulai dari perkotaan hingga daerah terpencil. Hal tersebut akan memberikan berbagai tantangan yang signifikan, seperti dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan dan memperluas jangkauan listrik nasional, hingga dihadapkan pada tuntutan menuju energi terbarukan dan penggunaan emisi karbon.

Salah satu solusi utama dalam menghadapi tantantangan tersebut yaitu dengan mendorong motivasi yang ada pada karyawan agar memberikan kinerja yang baik, berinovasi, hingga bertahan dalam kondisi dengan tekanan kerja yang tinggi. (Tarmizi et al., 2021) menyebutkan bahwa organisasi harus bisa untuk meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya dengan meningkatkan motivasi yang ada dalam setiap individu pekerja. Khasanah & Basukianto (2022) berpendapat bahwa motivasi yang ada pada diri seseorang merupakan suatu kekuatan pendorong yang akan mewujudkan sebuah perilaku dalam mencapai tujuan untuk kepuasan dirinya. Ratnadinigrum & Takrim (2023) berpendapat bahwa adanya motivasi yang baik, pegawai akan merasa senang dan bersemangat

dalam bekerja sehingga akan berdampak pada pertumbuhan dan perkembangan organisasi secara signifikan.

Sebagai studi awal dalam acuan dasar bagi penelitian ini, peneliti melakukan analisis pada data internal perusahaan berupa hasil kinerja pada enam divisi yang ada di PT PLN UP3 Cianjur. Menurut Ratnadinigrum & Takrim (2023) berpendapat bahwa komponen dalam motivasi kerja berupa penilaian kinerja, penghargaan, tantangan, tanggung jawab, pengembangan, ketertiban, dan kesempatan. Adapun faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seperti, keberhasilan atas menyelesaikan tugas maupun pekerjaan yang sesuai dengan maksud maupun tujuan pekerjaan (Ratnadinigrum & Takrim, 2023).

Penilaian kinerja dilihat dari hasil kinerja pada enam bagian di perusahaan, dengan menggunakan persentase penilaian mengenai kinerja karyawan yang dilakukan berdasarkan penilaian poin dengan ketentuan bahwa kinerja pada divisinya bisa dikatakan bagus apabila mendapatkan poin di angka 100 pada setiap bulannya. Poin akhir selalu mencapai hasil yang bagus di setiap akhir bulan, tetapi pada setiap *check point* yang dilakukan setiap dua minggu sekali oleh internal PT PLN UP3 Cianjur sering terjadinya pengejaran target yang besar-besaran dengan melakukan *carry over* untuk melengkapi kekurangan pada target yang telah ditentukan dalam kontrak *management* di setiap akhir bulan. Berikut merupakan poin penilaian akhir di setiap bulannya yang mencakupi enam bagian di PT PLN UP3 Cianjur.

Tabel 1. 2 Hasil Poin Kinerja Per-Divisi PT PLN UP3 Cianjur

Tahun/Bulan	2023	2024
Januari	99.67	100.00
Februari	99.50	100.00
Maret	99.67	98.33
April	99.33	98.33
Mei	99.67	97.50
Juni	100.00	98.50
Juli	99.50	98.67
Agustus	99.67	98.33
September	99.67	97.67

Oktober	99.67	98.00
November	99.50	98.33
Desember	100.00	100.00
Rata-Rata	99.65	98.68

Sumber: Data Internal PT PLN UP3 Cianjur.

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 terkait hasil kinerja karyawan PT PLN UP3 Cianjur periode 2023-2024, terdapat pola perubahan yang signifikan sehingga disimpulkan bahwa pada tahun 2023 menunjukkan performa yang sangat stabil dan konsisten dengan rata-rata poin di atas 99.00 sepanjang tahun, hingga mencapai poin 100.00 pada bulan Juni dan Desember. Namun, memasuki tahun 2024 terjadinya penurunan hasil yang dimulai dengan kinerja optimal mencapai poin 100.00 pada bulan Januari sampai Februari, kemudian mengalami penurunan hingga mencapai titik terendah di bulan Mei dengan poin akhir 97.50 dan poin akhir pada bulan September mencapai 97.67, meskipun poin tersebut pulih di akhir tahun dengan mencapai 100.00 poin pada bulan Desember.

Perbandingan rata-rata kinerja pada tahun 2023 dan 2024 menunjukkan adanya penurunan sebesar 0,97%, dari 99.65 pada tahun 2023 menjadi 98.68 pada tahun 2024. Penurunan ini terlihat kecil secara persentase, tetapi penurunan kinerja tersebut memperlihatkan adanya beberapa tantangan seperti budaya organisasi perusahaan maupun *job burnout* yang secara tidak langsung menjadi masalah di perusahaan. Hal ini semakin diperkuat dengan naik turunnya kinerja pada tahun 2024 dibandingkan kinerja yang stabil pada tahun 2023. Menurut Hendri (2022) untuk meningkatkan kinerja karyawan, perlu adanya dorongan motivasi agar tercapainya suatu tujuan.

Peneliti juga melakukan pra-kuesioner yang disebarakan kepada 13 orang karyawan PT PLN UP3 Cianjur dengan menggunakan sepuluh indikator yang berhubungan dengan budaya organisasi, *job burnout* dan motivasi kerja karyawan. Masing-masing variabel diberikan tiga indikator untuk peneliti gunakan sebagai data dalam penelitian ini yang menggunakan pengukuran skala *likert* dengan SS (5) = Sangat Setuju, S (4) = Setuju, N (3) Netral, TS (Tidak Setuju), STS (1) = Sangat

Tidak Setuju, untuk meninjau motivasi yang ada pada karyawan PT PLN UP3 Cianjur, diketahui bahwa:

Tabel 1. 3 Hasil Pra-Kuesioner Variabel Motivasi Kerja Karywan PT PLN UP3 Cianjur

No	Pertanyaan	Jawaban					Total
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	
1.	Seberapa besar pencapaian target kerja Anda dalam 1 bulan terakhir mempengaruhi penilaian kinerja Anda?	0	0	1	6	6	13
		0%	0%	7.7%	46.2%	46.2%	100%
2.	Seberapa besar kepuasan terhadap kualitas pekerjaan harian Anda mempengaruhi motivasi kerja Anda?	0	0	1	7	5	13
		0%	0%	7.7%	53.8%	38.5%	100%
3.	Seberapa besar kontribusi Anda terhadap pencapaian tujuan divisi dan perusahaan mempengaruhi rasa tanggung jawab Anda dalam bekerja?	0	0	0	6	7	13
		0%	0%	0%	46.2%	53.8%	100%

Sumber: Data Pengolahan Peneliti.

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas terkait hasil pra-kuesioner motivasi kerja karyawan yang dilakukan kepada 13 responden dari total responden sebanyak 46 karyawan PT PLN UP3 Cianjur menunjukkan bahwa dalam pencapaian target kerja pada 1 bulan terakhir, terdapat persentase yang sama yaitu sebanyak 46,2% responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa pencapaian target mempengaruhi penilaian kinerja mereka, sementara hanya 7,7% bersikap netral.

Kemudian kepuasan terhadap kualitas pekerjaan harian, sebanyak 53,8% responden menyatakan setuju bahwa hal tersebut mempengaruhi motivasi kerja mereka, yang diikuti dengan 38,5% sangat setuju. Namun, kontribusi karyawan terhadap pencapaian tujuan divisi dan perusahaan dengan hasil akhirnya yang sangat menonjol dibandingkan dua poin sebelumnya, dimana 53,8% responden menyatakan sangat setuju dan 46,2% setuju bahwa hal tersebut mempengaruhi rasa tanggung jawab mereka dalam bekerja, tanpa ada responden yang menyatakan netral atau tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan PT PLN UP3 Cianjur memiliki tingkat kesadaran akan tanggung jawab yang tinggi terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Selain melakukan pra-kuesioner, peneliti juga melakukan wawancara yang dilakukan tanggal 23 September 2024 sebagai studi lanjutan dengan *Team Leader* bagian Administrasi dan Umum PT PLN UP3 Cianjur yang berhubungan dengan budaya organisasi. Hasil wawancara tersebut peneliti tuangkan dalam bentuk tabel agar pembaca lebih mudah dalam memahaminya.

Tabel 1. 4 Hasil Wawancara Dengan *Team Leader* Administrasi dan Umum.

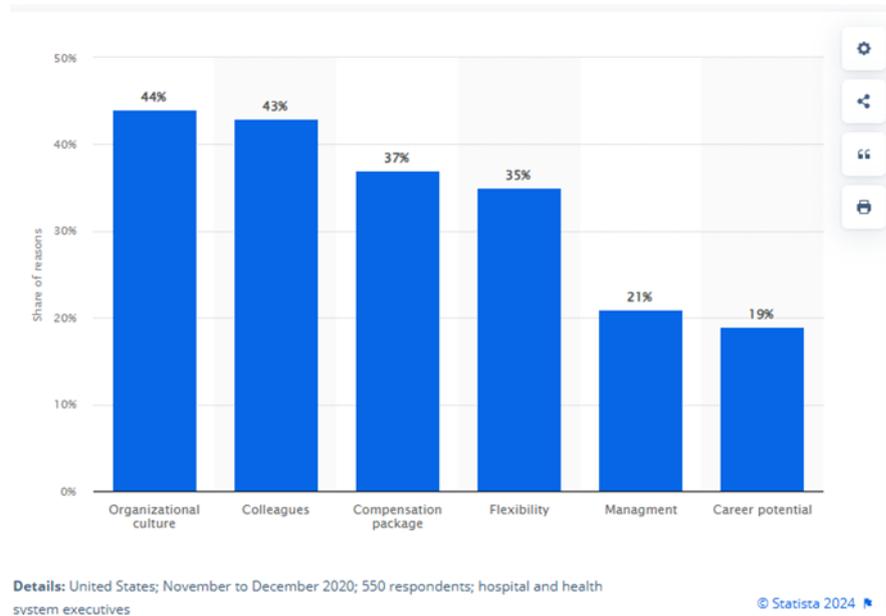
No	Pertanyaan / Narasumber	Hasil Wawancara
1.	Setiap perusahaan pastinya mempunyai budaya organisasi tersendiri, budaya perusahaan seperti apa yang dimiliki oleh PT PLN UP3 Cianjur? Narasumber: <i>Team Leader</i> Bagian Administrasi dan Umum.	PT PLN UP3 Cianjur menerapkan AKHLAK sebagai <i>core values</i> perusahaan yang didalamnya mengandung nilai-nilai utama dalam budaya organisasi sehari-hari para karyawan. AKHLAK disini diartikan sebagai A (Amanah), K (Kompeten), H (Harmonis), L (Loyal), A (Adaptif), K (Kolaboratif).
2.	Apakah ada dampak tersendiri, khususnya kepada karyawan dari adanya budaya organisasi tersebut?	<i>Core values</i> perusahaan tentunya sangat jelas memberikan dampak kepada para karyawannya, contoh penerapan <i>core values</i> dari para karyawan yaitu Amanah

	Narasumber: <i>Team Leader</i> Bagian Administrasi dan Umum.	untuk tidak membocorkan data rahasia perusahaan, karyawan Kompeten di bidangnya masing-masing, keseharian karyawan perusahaan selalu Harmonis, karyawan Loyal apabila diberikan tugas diluar jam kerjanya, karyawan Adaptif saat berkomunikasi dengan pelanggan sesuai dengan syarat-syaratnya, serta perusahaan PLN ULP dan PLN UP3 selalu Kolaboratif untuk mendekatkan karyawannya.
3.	Apakah ada program terkait dari perusahaan untuk memperkuat budaya perusahaan, hingga budaya organisasi tersebut bisa memberikan dampak kepada para karyawan? Narasumber: <i>Team Leader</i> Bagian Administrasi dan Umum.	PLN UP3 Cianjur tentunya mempunyai beberapa program untuk hal tersebut seperti, perusahaan membuat <i>team Ranger</i> untuk menjaga dan mengawal karyawan dalam menjaga kualitas <i>core values</i> . Selain itu, adanya program <i>Well Being</i> untuk mencapai karyawan perusahaan dalam menciptakan nilai Kolaboratif.

Sumber: Data Pengolahan Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas terkait terkait hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Team Leader bagian Administrasi dan Umum PT PLN UP3 Cianjur, diketahui bahwa perusahaan menjadikan core values (AKHLAK) dalam melaksanakan tanggung jawab serta perilakunya di dalam suatu organisasi. Budaya organisasi dianggap sebagai faktor penting dalam organisasi karena dapat meningkatkan efektivitas sebuah organisasi dalam menghadapi tantangan. Fungsi utama dari budaya organisasi yaitu sebagai acuan dasar dalam pengembangan komitmen karyawannya bagi organisasi. Semakin kuatnya sebuah budaya organisasi maka semakin besar peluang karyawan untuk memajukan

organisasi. Berikut merupakan data statistik mengenai persentase yang paling mempengaruhi karyawan dalam bertahan dengan pekerjaannya sebagai karyawan pada suatu organisasi.



Gambar 1. 3 Data Statistik Ketahanan Karyawan Perusahaan
Sumber: Statista.com (2024)

Berdasarkan Gambar 1.3 terkait data statistik di atas, menunjukkan sebesar 44% karyawan berpendapat bahwa budaya organisasi sangat berpengaruh dan berperan penting dalam mempertahankan para karyawan organisasi per tahun 2020. Hal ini diperkuat oleh Santoso., (2022) yang mengatakan bahwa lingkungan kerja, nilai-nilai perusahaan, serta cara organisasi beroperasi sangat mempengaruhi para karyawan dalam sebuah organisasi. Bahkan, persentase budaya organisasi lebih besar dibandingkan dengan kompensasi yang hanya mendapatkan 37% serta fleksibilitas sebesar 35% dalam mempengaruhi para karyawan organisasi. Sehingga, organisasi perlu menekankan budaya organisasi sangat berpengaruh dan berperan penting bagi organisasi.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri BUMN Tanggal 1 Juli 2020, No. SE-7/MBU/07/2020 tentang nilai-nilai utama (core values), PT PLN UP3 Cianjur telah menetapkan *core values* atau tata nilai AKHLAK sebagai budaya organisasi melalui Peraturan Direksi Nomor 0073.P/DIR/2020 tentang budaya perusahaan. AKHLAK utama perusahaan ini adalah Amanah, Kompeten, Harmoni, Loyal,

Adaptif, dan Kolaboratif. *Core values* tersebut diimplementasikan oleh PT PLN UP3 Cianjur sebagai berikut:

Tabel 1. 5 Nilai Budaya Perusahaan dan Panduan Perilaku.

Nilai Budaya Perusahaan	Panduan Perilaku
Amanah	1. Memenuhi janji dan komitmen.
	2. Bertanggung-jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan.
	3. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.
Kompeten	1. Meningkatkan kompetisi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
	2. Membantu orang lain belajar.
	3. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
Harmonis	1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
	2. Suka menolong orang lain.
	3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
Loyal	1. Menjaga nama baik sesama karyawan, pemimpin, BUMN, dan negara.
	2. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
	3. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.
Adaptif	1. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
	2. Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
	3. Bertindak proaktif.
Kolaboratif	1. Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
	2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
	3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Sumber: Website PT PLN (Persero).

Fenomena yang terjadi dalam penerapan *core values* terhadap budaya organisasi PT PLN UP3 Cianjur dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara pada Tabel 1.3 yang peneliti lakukan dengan *Team Leader* Bagian Administrasi dan Umum. Sehingga, peneliti melakukan pra-survei kembali untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai pemahaman dan penerapan karyawan terhadap

budaya organisasi. Berdasarkan pernyataan ini, peneliti melakukan pra-survei dengan menggunakan pengukuran skala *likert* dengan SS (5) = Sangat Setuju, S (4) = Setuju, N (3) Netral, TS (Tidak Setuju), STS (1) = Sangat Tidak Setuju, untuk meninjau efektivitas terkait budaya organisasi yang ada pada PT PLN UP3 Cianjur, diketahui bahwa:

Tabel 1. 6 Hasil Pra-Kuesioner Budaya Organisasi PT PLN UP3 Cianjur.

No	Pertanyaan	Jawaban					Total
		ST S (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	
1.	Seberapa besar penerapan nilai AKHLAK mempengaruhi pekerjaan sehari-hari Anda?	0	0	2	6	5	13
		0%	0%	15.4%	46.2%	38.5%	100%
2.	Menurut saya budaya organisasi mempengaruhi dalam mencapai tujuan perusahaan.	0	0	4	3	6	13
		0%	0%	30.8%	23.1%	46.2%	100%
3.	Seberapa besar budaya perusahaan mempengaruhi kreativitas dan inovasi Anda dalam pekerjaan di tempat kerja?	0	0	2	8	3	13
		0%	0%	15.4%	61.5%	23.1%	100%

Sumber: Data Pengolahan Peneliti (2024)

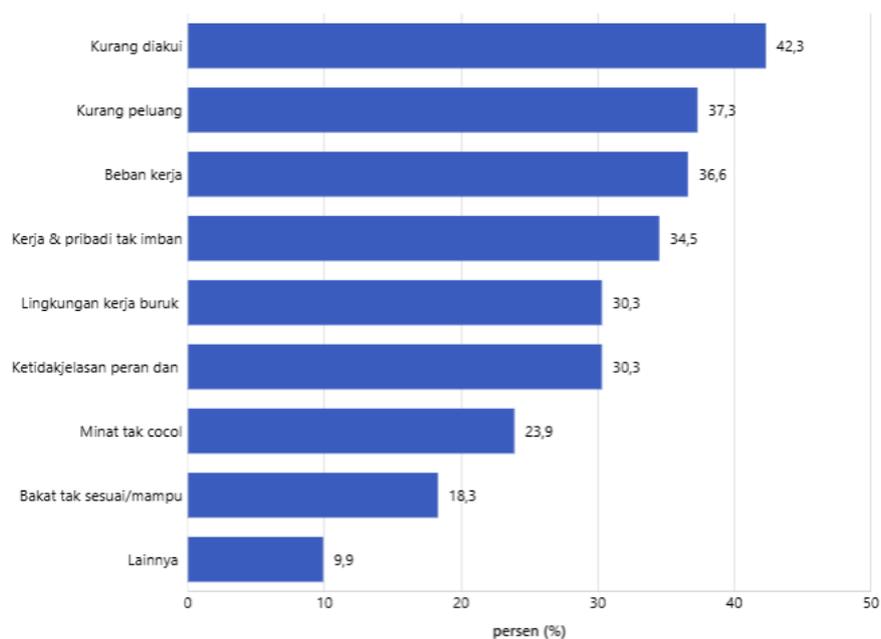
Berdasarkan Tabel 1.7 terkait hasil pra-kuesioner penerapan budaya organisasi yang dilakukan kepada 13 responden dari total responden sebanyak 46 karyawan PT PLN UP3 Cianjur menunjukkan bahwa penerapan budaya organisasi dalam perusahaan dikatakan sudah baik. Dilihat pada poin satu “Seberapa besar penerapan nilai AKHLAK mempengaruhi pekerjaan sehari-hari Anda?” sebanyak 15.4% responden menjawab netral, pada poin dua “Menurut saya budaya organisasi mempengaruhi dalam mencapai tujuan perusahaan.” Sebanyak 30.8% responden

juga menjawab netral, hal yang sama ditemukan pada poin tiga “Seberapa besar budaya perusahaan mempengaruhi kreativitas dan inovasi Anda dalam pekerjaan di tempat kerja?” sebanyak 15.4% responden menjawab netral. Persentase jawaban yang responden berikan berupa Netral cukup tinggi pada tiga aspek di atas yang mengidentifikasi bahwa adanya karyawan yang belum sepenuhnya memahami atau menerima pengaruh *core values* terhadap pekerjaan sehari-harinya, pencapaian tujuan perusahaan, serta kreativitas dan inovasi dalam pekerjaan karyawan. Perlu adanya strategi yang diberikan oleh pihak manajemen hingga perusahaan untuk meningkatkan pemahaman serta penerimaan karyawan terkait budaya organisasi yang ada.

Implementasi dari nilai-nilai *core values* dalam budaya organisasi yang ada di PT PLN UP3 Cianjur ditunjukkan berdasarkan hasil pra-kuesioner terkait budaya organisasi yang ada pada Tabel 1.6 Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila perusahaan mengawasi dalam penerapan *core values* kepada para karyawan sebagai budaya organisasi secara efektif, maka tidak akan adanya penurunan dalam motivasi kerja pada karyawan.

Selain budaya organisasi dan motivasi kerja pada karyawan yang akan mempengaruhi organisasi, masalah gangguan kesehatan mental di tempat kerja sering terjadi di antara para pekerja Maringka & Kusnawi (2021). Kesehatan mental karyawan termasuk satu hal penting karena dapat mempengaruhi performa kerja dan produktivitas hubungan antara rekan kerja, kemampuan fisik, dan kegiatan sehari-hari seseorang khususnya di tempat kerja. Menurut Fadillah (2024) penting untuk diakui bahwa gangguan kesehatan mental di tempat kerja tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada produktivitas dan kesejahteraan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memprioritaskan kesejahteraan mental karyawan agar karyawan mendapatkan motivasi untuk kerja yang bisa berdampak positif pada perusahaan.

Pada data yang peneliti temukan dalam *website katadata.co.id* tahun 2023 mengenai alasan warga Indonesia tidak bahagia dengan pekerjaannya yang memiliki pengaruh secara tidak langsung antara *job burnout* terhadap motivasi kerja para karyawan perusahaan. Mendapatkan hasil bahwa karyawan kurang diakui sebesar 42.3% dan karyawan dengan beban kerja berat sebesar 36.6% sebagai alasan masyarakat Indonesia tidak bahagia dengan pekerjaannya.



Gambar 1. 4 Persentase Karyawan Tidak Bahagia dengan Pekerjaannya..
Sumber: katadata.co.id (2023)

Berdasarkan Gambar 1.4 terkait persentase pada faktor karyawan di Indonesia tidak bahagia dengan pekerjaannya, sehingga peneliti melihat bahwa data tersebut mempunyai beberapa persamaan dengan indikator pada motivasi kerja menurut Abraham Maslow dalam Wibowo (2022), seperti poin individu kurang diakui (42,3%) yang berkaitan dengan kebutuhan penghargaan (*esteem needs*), kurangnya peluang (37,3%) yang mencerminkan dalam memnuhi kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization*), beban kerja (36,6%) dapat mengganggu pemenuhan dasar fisiologis, ketidakseimbangan kerja dan kehidupan individu (34,5%) yang mempengaruhi kebutuhan sosial (*affiliation of acceptance needs*), lingkungan kerja yang buruk (30,3%) yang berkaitan dengan kebutuhan keamanan psikologis, serta minat yang tidak cocok (23,9%) dan bakat yang tidak sesuai dengan individu (18,3%) mengurangi dalam *self actualization*.

Abraham Maslow menegaskan bahwa motivasi kerja akan menurun ketika kebutuhan pada level yang lebih rendah tidak terpenuhi sebelum mencoba memenuhi kebutuhan pada tingkat yang lebih tinggi. Data tersebut menggambarkan bahwa penyebab *job burnout* Di Indonesia menghalangi pemenuhan berbagai tingkat kebutuhan dalam Teori Maslow, sehingga *burnout* sangat berhubungan dengan penurunan motivasi kerja pada karyawan.

Tabel 1. 7 Hasil Pra-Kuesioner Job Burnout PT PLN UP3 Cianjur.

No	Pertanyaan	Jawaban					Total
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	
4.	Seberapa besar kelelahan emosional setelah bekerja mempengaruhi kinerja Anda?	0	0	6	2	5	13
		0%	0%	46.2%	15.4%	38.5%	100%
5.	Seberapa besar beban kerja saat ini mempengaruhi produktivitas Anda?	0	1	5	3	4	13
		0%	7.7%	38.5%	23.1%	30.8%	100%
6.	Seberapa besar kesulitan melepaskan diri dari pekerjaan anda saat di rumah?	0	2	2	5	4	13
		0%	15.4%	15.4%	38.5%	30.8%	100%
7.	Seberapa besar pengaruh motivasi mempengaruhi kualitas pekerjaan yang Anda lakukan untuk perusahaan?	0	1	5	4	3	13
		0%	7.7%	38.5%	30.8%	23.1%	100%

Sumber: Hasil Data Pengolahan Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 1.7 terkait hasil pra-kuesioner dalam mencari *job burnout* yang dirasakan oleh karyawan dengan melakukan kepada 13 responden dari total responden sebanyak 46 karyawan PT PLN UP3 Cianjur menunjukkan bahwa sebanyak 46,2% karyawan menyatakan kelelahan emosional cukup (Netral) mempengaruhi kinerja mereka, dan 38,5% menyatakan sangat mempengaruhi. Terkait beban kerja, 38,5% karyawan menilai beban kerja cukup (Netral) mempengaruhi produktivitas mereka, diikuti oleh 23,1% responden mengatakan setuju dan 30,8% yang menyatakan sangat setuju. Dalam hal ini, karyawan kesulitan melepaskan diri dari pekerjaan saat di rumah, mayoritas karyawan (38,5%) menyatakan setuju mengalami kesulitan dan 30,8% karyawan sangat setuju. Sementara itu, terkait pengaruh motivasi terhadap kualitas pekerjaan, 38,5% karyawan menyatakan cukup (Netral) berpengaruh, 30,8% berpendapat setuju, dan 23,1% berpendapat sangat setuju berpengaruh. Sehingga, dapat diindikasikan bahwa tingkat *job burnout* terhadap karyawan di PT PLN UP3 Cianjur cukup signifikan dan perlu dilakukannya strategi khusus oleh perusahaan.

Penelitian terdahulu milik (Firanti et al., 2021) menemukan bahwa budaya organisasi yang baik dan berhasil akan meningkatkan motivasi pada anggota *club K* di Uuniversitas Negeri Jakarta. (Pebrianti, 2020) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja PT Sumalindo Lestari Jaya (SLJ) Samarinda.

Berdasarkan informasi di atas, yang mencakup data serta data pendukung lainnya, peneliti berencana untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berperan dalam mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan melalui dua faktor, yaitu budaya organisasi dan kesehatan mental karyawan. Oleh karena itu, penelitian berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi dan *Job Burnout* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan: Studi pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur.” menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian yang lebih komprehensif yang dilakukan pada PT PLN UP3 Cianjur.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, permasalahan yang terjadi pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur?
2. Bagaimana budaya organisasi berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur?
3. Bagaimana *job burnout* yang dialami oleh karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur?
4. Bagaimana budaya organisasi berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur?
5. Bagaimana *job burnout* berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3?
6. Bagaimana budaya organisasi dan *job burnout* berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan mengenai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan untuk menganalisis motivasi kerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur.
2. Untuk mengetahui dan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur.
3. Untuk mengetahui dan untuk menganalisis *job burnout* yang dialami oleh karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur.
4. Untuk mengetahui dan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur.
5. Untuk mengetahui dan untuk menganalisis pengaruh *job burnout* terhadap motivasi kerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur.
6. Untuk mengetahui dan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan *job burnout* terhadap motivasi kerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti, khususnya kepada pihak-pihak yang terlibat, seperti yang dinyatakan berikut ini:

1.5.1 Aspek Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh antara budaya organisasi dan *job burnout* terhadap motivasi kerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Cianjur.
- b. Penelitian ini diharapkan akan menjadi sumber referensi yang dapat digunakan untuk penelitian mendatang mengenai pengaruh budaya organisasi dan *job burnout* terhadap motivasi kerja karyawan dalam mencari hal yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan pada perusahaan lain.

1.5.2 Aspek Praktis

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui apakah budaya organisasi dan *job burnout* karyawan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada perusahaan.
- b. PT PLN (Persero) UP3 Cianjur mampu mengetahui apakah budaya organisasi dan *job burnout* karyawan bisa mempengaruhi motivasi kerja karyawan pada perusahaan, sehingga perusahaan mampu bertindak sesuai dengan hasil analisis peneliti.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah dalam memahami serta mengerti akan alur dari penelitian skripsi ini, berikut merupakan sistematika atas penulisan skripsi:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi dari penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum hingga ke khusus, yang disertai dengan penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis hasil temuan yang didapatkan dari menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data dan Sumber Data, Uji Validitas dan Reabilitas, serta Teknik Analisis Data.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dalam bentuk analisis deskriptif lalu diikuti oleh penarikan kesimpulan.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian dikembangkan menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.