

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 1.1 Logo PT. PLN (Persero)

Sumber : Annual Report PT.PLN (Persero)

Mengacu pada Keputusan Menteri Pekerjaan Umum nomor 20 tahun 1960, tanggal 27 Oktober 1945 diputuskan sebagai Hari Listrik dan Gas. Hari Listrik dan Gas dipersatukan dengan Hari Buruh Umum dan Kebangkitan Tenaga Listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember mengacu pada surat keputusan Menteri Tenaga Kerja Umum dan Ketenagalistrikan tanggal 30 September 1957. Tanggal 27 Oktober diputuskan sebagai Hari Listrik Nasional pada tahun 1957. relevan dengan Surat Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 1134.K./43.pe tanggal 31 Agustus 1992. Pemerintah sudah menunjuk dan mengamanatkan PT. PLN (Persero), diketahui juga PLN, sebagai pelaksana ketentuan ketenagalistrikan untuk keutamaan umum relevan dengan AD/ART. PLN yakni badan usaha milik negara. Riau dan Wilayah Kepulauan Riau, PT. PLN (Persero). Perseroan Terbatas (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara, yang dalam dokumen ini diketahui PLN, didirikan mengacu pada Akta Notaris Sutjipto, S.H. Nomor 169 tanggal 30 Juli 1994, dan revisinya. Sejalan dengan pertumbuhan wilayah, Provinsi Kepulauan Riau dibentuk dengan UU RI No. 25 Tahun 2002, dan struktur PT. PLN (Persero) Wilayah Kepulauan Riau diubah relevan SK No. 098.K/DIR/2006. Nama-nama PT. PLN (Persero) Riau dan Kepulauan Riau diubah pada 14 Juni.

PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mempunyai empat cabang, yakni Cabang Pekanbaru, Cabang Dumai, Cabang Tanjung Pinang, dan Cabang Rengat. PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau bertanggung jawab atas pelayanan kelistrikan di negeri Lancang Kuning ini. PT. PLN (Persero) Cabang Tanjungpinang mengelola 7 wilayah kelistrikan di Area Kepulauan Riau. Di lantai satu terdapat ruang untuk manajemen, loket, dan bagian distribusi dan gangguan. Di lantai dua terdapat ruang untuk manajemen area Kepulauan Riau.

Di PT. PLN (Persero), terdapat tiga unit. Unit Utama yakni unit kerja yang berada 1 (satu) tingkat di bawah Kantor Pusat. Itu diarahkan, dipelihara, dan diatur oleh General Manager, dan melaksanakan operasi bisnis khusus guna memberi keunggulan relevan dengan tujuan yang sudah diputuskan. Kedua, Unit Induk yang menyelenggarakan pengelolaan pembangkitan, distribusi, niaga, dan manajemen pelanggan skala kecil relevan dengan tujuannya yakni Unit Induk Distribusi, diketahui juga UID. Ketiga, Unit Pelaksana yakni unit kerja yang berada 1 (satu) tingkat di bawah Unit Utama atau Pusat. Ini diarahkan, didorong, dan diatur oleh Manajer Unit Pelaksana, dan melaksanakan operasi bisnis khusus relevan dengan tujuannya.

Sumber: Annual Report PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang (2022)

1.1.2 Visi dan Misi

- a. Visi dari PT. PLN (Persero) UID Riau dan Kepulauan Riau UP3 Tanjungpinang yakni: menjadi sebuah perusahaan berkelas dunia yang bisa terus berkembang dan bisa dipercaya dan focus pada peluang sumber daya manusia. Penjabaran visi tersebut dalam konsekuensi strategi korporasi yakni antara lain:
 - a) Merealisasikan kinerja perusahaan yang setara dengan standar kelas dunia dalam usaha bisnis kelistrikan.
 - b) Mengutamakan peningkatan dalam kualitas proses dengan berkelanjutan guna merealisasikan hasil yang maksimal.
 - c) Membangun lingkungan kerja yang bisa mendukung anggota perusahaan guna memaksimalkan peluang dan merealisasikan kinerja perusahaan yang bisa dihargai.

- b. Misi PT. PLN (Persero) UID Riau dan Kepulauan Riau UP3 Tanjungpinang yakni:
- a) Menyelenggarakan pengelolaan pembangkitan listrik dalam skala kecil, pendistribusian tenaga listrik dengan jumlah, mutu dan keandalan relevan dengan standar yang diputuskan.
 - b) Menyelenggarakan pengelolaan aspek niaga dan manajemen pelanggan dan penjualan tenaga listrik untuk bisa memenuhi keperluan dan tingkat kepuasan pelanggan serta menambah kinerja perusahaan.
 - c) Menyelenggarakan manajemen sumber daya dan aset perusahaan dengan efisien, efektif dan sinergis untuk maksimalisasi pengelolaan usaha dengan maksimal dan memenuhi keselamatan, Kesehatan kerja, lingkungan dan keamanan serta prinsip tata Kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).
- c. Motto Perusahaan
- “listrik untuk kehidupan yang lebih baik (*Electricity for a better life*)”

Sumber: Annual Report PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang (2022)

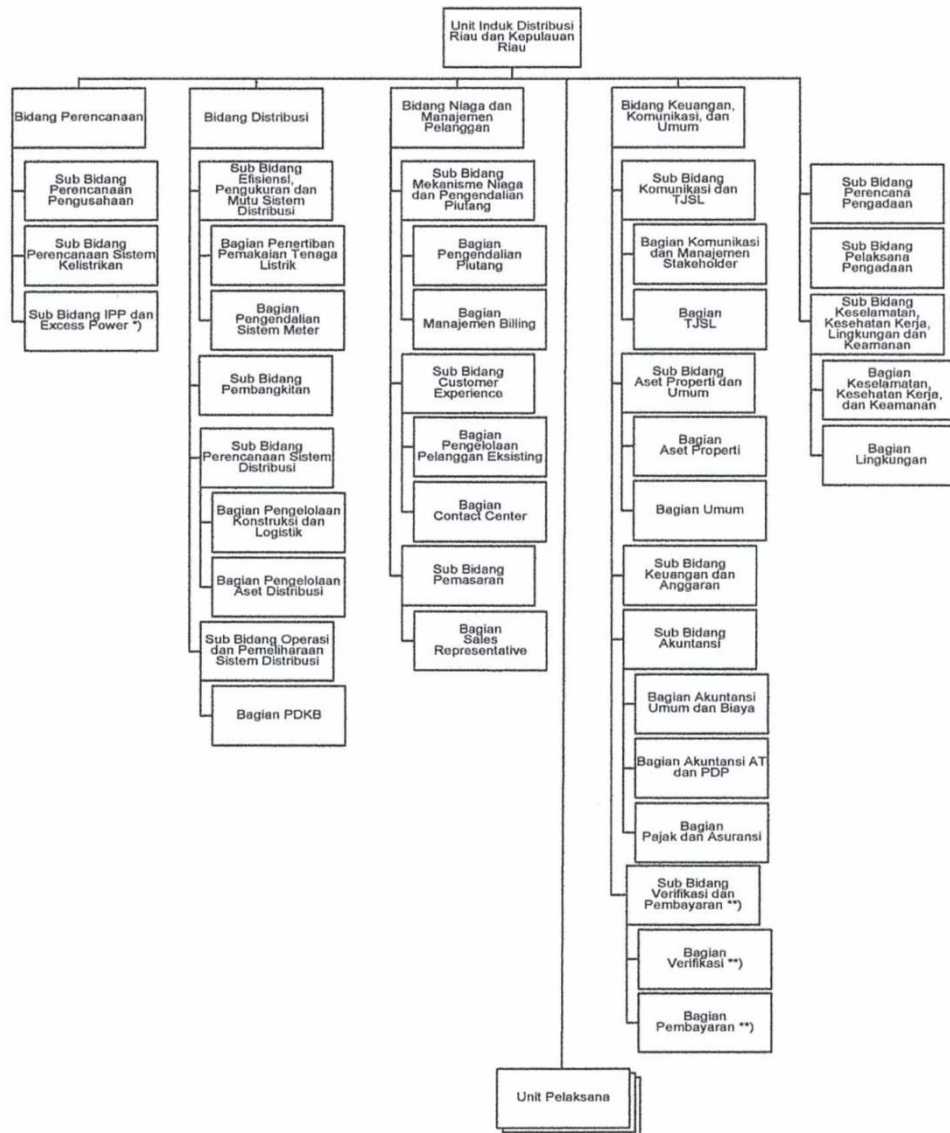
1.1.3 Tujuan perusahaan

Maksud dan Tujuan Perusahaan

- a. Maksud penetapan peraturan ini bertujuan guna menetapkan misi perusahaan, struktur organisasi, formasi jabatan, dan prosedur kerja yang mencakup tugas pokok dan kewajiban pada UID Riau dan Kepulauan Riau.
- b. Tujuan dari diputuskannya peraturan ini yakni menambah peran dan fungsi serta efektivitas aktivitas usaha PT. PLN (Persero).

Sumber: Annual Report PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang (2022)

1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero)

*Sumber: Annual Report PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang
(2023)*

1.2 Latar Belakang Penelitian

Menurut Dewi & Harjojo (2019:3), sumber daya manusia yakni sebuah peluang yang dipunyai oleh manusia, antara lain: kecerdasan, empati, harapan untuk kebebasan, keterampilan komunikasi, kreatifitas, perasaan, dan prestasi. Dengan terdapatnya ini kita bisa diketahui bahwa sumber daya manusia perlu didefinisikan sebagai sumber daya keunggulan yang bersumber dari manusia yang bisa dimanfaatkan oleh organisasi atau perusahaan. Karenanya, sumber daya manusia di sebuah organisasi perlu bisa diatur dengan baik sehingga bisa bisa keseimbangan antara keperluan pegawai dan tekanan dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan perencanaan, pengembangan, pemeliharaan serta penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan begitu, sinergi positif yang dihasilkan lewat kerja tim yang terkoordinasi sangat utama dalam segala jenis aktivitas di PT. PLN (Persero) UID Riau dan Kepulauan Riau UP3 Tanjungpinang (PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang) guna merealisasikan tujuan perusahaan.

Menurut Priansa (2017:49), kinerja pegawai yakni hasil nyata dari pekerjaan yang sudah dilaksanakan atau dipercayakan kepada pegawai. Hasil tersebut direkam dengan baik sehingga bisa menambah pencapaian kinerja yang bisa dievaluasi dengan baik, dan mencerminkan sejauh mana pegawai sudah memenuhi tugas dan kewajiban mereka relevan dengan standar yang dilimpahkan oleh perusahaan. Menurut Ma'ruf & Chair (2020), mengatakan bahwa kinerja dengan umum bisa didefinisikan sebagai kesuksesan dari seorang individu dalam menyelenggarakan tugas pekerjaannya. Kinerja pegawai bisa mencakup hasil yang sudah diraih oleh seorang pegawai dalam menyelenggarakan tugas yang sudah dilimpahkann kepada pegawai guna merealisasikan target kerjanya. Menurut pendapat lain yang dikemukakan oleh Wardoyo (2021), kinerja Pegawai melibatkan penyelenggaraan tugas dan pencapaian hasil dari pegawai tersebut yang berhubungan yang dekat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan dampak pada pertumbuhan ekonomi. Karenanya, kinerja pegawai sangat utama dalam

pekerjaan guna merealisasikan tujuan tugas yang diputuskan oleh perusahaan dan merealisasikan target yang sudah diputuskan oleh perusahaan.

Tabel 1.1 Tabel Hasil Penilaian Kinerja Pegawai

No.	Score Kinerja	Hasil Penilaian	Simbol
1.	> 120%	Pencapaian Luar Biasa	OS
2.	110% - 119%	Melampaui Harapan	ER
3.	100% - 109%	Memenuhi Syarat	MR
4.	50% - 99%	Perlu Pengembangan	NI
5.	< 50%	Pencapaian Minimum	MG

Sumber: Olahan Data Peneliti (2023)

Mengacu pada dari Tabel 1.1 terkait data dari golongan Pencapaian Luar Biasa, ketika skor kinerjanya tersebut 120. Melampaui Harapan, jika skor kinerjanya tersebut 110 hingga dengan 119. Memenuhi Syarat, jika untuk skor kinerjanya 100 hingga dengan 109. Perlu Pengembangan, jika memperoleh skor kinerja 50 hingga dengan 99. Pencapaian Minimum, jika memperoleh skor kinerja di bawah dari 50. Selanjutnya, untuk data yang terkait dengan persentase kinerja pegawai dari PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang pada tahun 2020-2022.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Penulisan Kinerja Pegawai Pada Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Pegawai	Kriteria Kinerja Pegawai				
		MG	NI	MR	ER	OS
2020	208	-	-	110,34%	26,68%	12,98%
2021	205	-	0,74%	101,70%	31,71%	15,61%
2022 Semester 1	199	0,50%	0,00%	74,37%	12,06%	13,07%

Sumber: Olahan Dari Peneliti (2023)

Dapat terlihat pada tabel tersebut terlihat bahwa jumlah pegawai berkurang pada tahun 2021-2022 bisa terlihat terdapat berbagai orang mempunyai nilai yang Perlu pengembangan (NI) dan pencapaian minimum

(MG) dalam mengerjakan pekerjaannya. Dikarenakan pegawai merasa terbebani dengan berbagai tugas yang ada. Meskipun durasi waktu kerja yang sudah diputuskan oleh perusahaan sudah relevan dengan kebijakan yang sudah dikeluarkan, namun dalam praktiknya jam kerja yang dilimpahkan bisa melampaui dari yang sudah diputuskan. Sebagai aset utama perusahaan, pegawai diharapkan bisa menghasilkan kinerja yang bisa mendukung pencapaian dari tujuan perusahaan. Namun terdapat berbagai faktor yang memberi pengaruh terhadap kinerja pegawai, antara lain beban kerja yang berat dan kurangnya motivasi yang dilimpahkan kepada pegawai. PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang menemui kendala dalam hal kinerja pegawai yang dimana beban kerja yang tinggi dan kurangnya motivasi menyebabkan kinerja pegawai masih belum merealisasikan tujuan perusahaan.

Beban kerja yang merujuk pada jumlah aktivitas yang perlu dilaksanakan oleh pegawai dalam batas waktu khusus. Menurut Syabani & Huda (2019), beban kerja juga mencerminkan sebagai ketegangan mental yang muncul karena menyelenggarakan tugas di bawah keadaan lingkungan dan operasional khusus. Mahfudz (2017) juga menyatakan bahwa beban kerja bisa bersifat fisik ataupun psikis, namun beban kerja psikis lebih berimbas pada ketidaknyamanan pegawai. Dipaparkan oleh (Rohman & Ichsan, 2021) Beban kerja merupakan beban yang diberikan oleh perusahaan kepada pegawai dengan penyediaan waktu yang terbatas. Pada PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang, data pra-survei memperlihatkan bahwa sebagian pegawai tidak puas dengan pembagian tugas yang dilimpahkan. Sebagai contoh, tugas penginputan data pelanggan PT. PLN yang membutuhkan waktu yang cukup lama dan sering kali membuat pegawai perlu bekerja melampaui jam pulang yang sudah diputuskan. Hal ini bisa berimbas pada kinerja pegawai yang mana mereka merasa terbebani dengan beban kerja yang tinggi. Karenanya, manajemen perlu memperhatikan pembagian tugas dan memberi waktu yang cukup kepada pegawai guna menyelenggarakan tugas mereka.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Fraidee, satu dari sekian pegawai SDM PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang, berbagai masalah yang sering

muncul di perusahaan tersebut sudah teridentifikasi. Masalah pertama yang diungkapkan yakni beban kerja yang tinggi. Tingginya beban kerja bisa menyebabkan para pegawai merasa sangat terbebani dengan tugas yang dilimpahkan oleh perusahaan, yang pada akhirnya bisa berimbas negatif pada kinerja mereka. Hasil pra-survey yang dilaksanakan dengan memberi pertanyaan kepada pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang juga memperlihatkan hasil berikut ini:

Tabel 1.3 Hasil dari Perhitungan Data

No.	Skor	Penilaian	Kategori
1	15% - 27%	Sangat Buruk	I
2	>27% - 39%	Buruk	II
3	>39% - 51%	Cukup	III
4	>51% - 63%	Baik	IV
5	>63% - 75%	Sangat Baik	V

Sumber: Olahan dari peneliti (2023)

Mengacu pada tabel 1.3 tersebut, terdapat data dari golongan penilaian Sangat Baik, ketika skornya di angka 63 sampai 75. Baik, jika nilai skornya 51 sampai dengan 63. Cukup, jika nilai skornya 39 sampai dengan 51. Buruk, jika nilai skornya 27 sampai dengan 39. Dan Sangat Buruk, jika nilai skornya 15 sampai dengan 27. Selanjutnya, untuk data yang terkait dengan kategori penilaian pra-survei dari PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang yang memberi pengaruh terhadap faktor-faktor kinerja pegawai antara lain:

Mengacu pada hasil pra-survey pada tabel dibawah ini yang mencakup 15 responden pegawai di PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang, terdapat rekapitulasi faktor-faktor yang memberi pengaruh terhadap kinerja pegawai pada tabel 1.4. Dalam tabel tersebut, terdapat dua faktor penilaian terendah yang dialami oleh pegawai, yakni beban kerja dengan skor 38,4 dan motivasi dengan skor 38

Tabel 1.4 Rekapitulasi Pra-Survey Faktor

Faktor-faktor yang memberi pengaruh terhadap kinerja pegawai	Skor	Kategori
Beban Kerja	38,4%	II
Lingkungan Kerja	54,4%	IV
Motivasi	38%	II
Kompensasi	67,2%	V
Disiplin Kerja	59,8%	IV

Sumber: Pra-survei pada 15 orang pegawai PT. PLN UID Riau dan Kepulauan Riau UP3 Tanjungpinang.

Selain beban kerja, motivasi juga yakni faktor yang memberi pengaruh terhadap kinerja pegawai. Motivasi yakni keunggulan pendorong dalam diri seorang individu yang memberi motivasi mereka guna melaksanakan aktivitas. Motivasi yang tinggi bisa menambah kinerja pegawai. Dalam konteks PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang, pegawai merasakan kurangnya motivasi yang dilimpahkan. Kurangnya motivasi ini bisa mengurangi semangat dan komitmen pegawai dalam menyelenggarakan tugas. Karenanya, perusahaan perlu memberi motivasi yang cukup kepada pegawai sehingga mereka bisa merealisasikan kinerja yang lebih baik.

Menurut Jufrizen (2018), motivasi yakni keadaan jiwa dan sikap mental yang memberi energi, memberi motivasi aktivitas, dan menyalurkan atau mengarah pada tindakan seorang individu guna memenuhi sebuah keperluan yang menciptakan kepuasan atau meminimalisir sebuah ketidakseimbangan pada diri mereka. Sementara menurut Syabani & Huda (2019), motivasi juga memaparkan bahwa motivasi yakni keperluan psikologis yang memberi motivasi sebuah perubahan guna menuju tujuan khusus. Keperluan ini terdapat dalam diri individu dan perlu dipenuhi guna menjaga kesahtraan kejiwaan mereka. Ketika pegawai tidak terdapat motivasi, sehingga pegawai mempunyai rasa malu guna menyelenggarakan tugasnya dengan baik (Arisa & Indiyati, 2023). Tujuan pegawai dalam bekerja sehingga bisa bertahan hidup membutuhkan motivasi dan dorongan

yang dilimpahkan oleh pimpinan yang utama bagi pegawai sehingga mereka bisa menyelenggarakan tugas relevan dengan harapan perusahaan. Hal yang serupa juga dialami oleh pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang.

Dalam keseluruhan, beban kerja dan motivasi yakni dua faktor utama yang perlu diberi perhatian dalam menambah kinerja pegawai di PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang. Manajemen perlu mengatasi masalah beban kerja yang terlalu berat dengan pembagian tugas yang lebih efisien, sementara itu, motivasi perlu ditingkatkan lewat pengakuan, penghargaan, dan insentif yang relevan. Dengan begitu, diharapkan kinerja pegawai bisa meningkat dengan signifikan.

Tabel 1.5 Bentuk Motivasi yang sudah dilimpahkan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang

No.	Skor	Penilaian
1	Gaji	Gaji yang dilimpahkan sekali dalam sebulan oleh perusahaan.
2	Jaminan Kesehatan	Jaminan Kesehatan antara lain BPJS yang bisa menjamin Kesehatan pegawai dan keluarganya.
3	Jaminan Karir	Karir pegawai dijamin hingga usia 63 tahun.
4	Jaminan Hari Tua	Jaminan hari tua yang berbentuk pemberian dana pension kepada pegawai.
5	Pelatihan	Pelatihan bisa dilimpahkan perusahaan dua kali dalam setahun.

Sumber: diolah dari informasi pegawai SDM PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang (2022)

Mengacu pada hasil yang dicantumkan dalam tabel 1.5, data wawancara dengan Bapak Fraidee bahwa seorang pegawai bagian SDM mengungkapkan bahwa pegawai lebih banyak memperoleh motivasi dari faktor eksternal. Motivasi dalam bekerja yakni satu dari sekian aspek yang memberi pengaruh terhadap realisasi tujuan dari perusahaan.

Mengacu pada latar belakang tersebut, sehingga peneliti tertarik guna melaksanakan penelitian yang berfokus pada pengaruh beban kerja dan

motivasi terhadap kinerja pegawai, untuk lebih tepatnya berjudul **“Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) UID Riau dan Kepulauan Riau UP3 Tanjungpinang”**.

1.3 Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang tersebut, bisa dirumuskan berbagai pertanyaan penelitian yang relevan antara lain:

1. Seberapa tinggi tingkat beban kerja di PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang?
2. Seberapa tinggi tingkat motivasi di PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang?
3. Seberapa tinggi tingkat kinerja pegawai di PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang?
5. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang?

1.4 Tujuan Penelitian

Relevan dengan rumusan masalah tersebut, sehingga penelitian ini mempunyai tujuan guna menjawab akar dalam permasalahan ini. Tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Guna mengetahui tingkat beban kerja di PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang.
2. Guna untuk mengetahui tingkat motivasi di PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang.
3. Guna untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai di PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang.
4. Guna mengidentifikasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang.
5. Guna mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) UP3 Tanjungpinang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai berbagai manfaat yang bisa diraih, antara lain:

- a. Manfaat dengan teoritis
Sebagai bahan rujukan dan anjuran bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi terkait beban kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai.
- b. Manfaat bagi perusahaan
Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk bisa membantu memberi saran dan anjuran yang berharga bagi perusahaan guna memperhatikan beban kerja dan motivasi pegawai guna menambah kinerja mereka. Dan bisa menambah pemahaman perusahaan terhadap faktor-faktor yang memberi pengaruh terhadap kinerja pegawai.
- c. Manfaat bagi peneliti
Bagi peneliti penelitian ini sangat mengharapkan perusahaan bisa memperluas dan memperdalam pemahaman dalam bidang manajemen bisnis telekomunikasi dan informatika. Dan memberi dampak dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya dalam program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Telkom.

1.6 Sistematika Penulisan

Peneliti membagi proposal ini menjadi 5 (lima) BAB sebagai berikut guna memperlihatkan bagaimana proposal ini disusun:

- a. BAB I PENDAHULUAN
Bagian pertama dari proposal ini mencakup gambaran umum tentang objek penelitian, sejarah masalah, pernyataan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.
- b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA
Bab ini memaparkan gagasan dan percakapan yang terkait dengan penelitian ini, memaparkan penelitian sebelumnya yang serupa yang bisa dipakai sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya, dan menyertakan kerangka kerja penelitian.
- c. BAB III METODE PENELITIAN
Metodologi penelitian dibahas dengan rinci dalam bab ini, mencakup karakteristik penelitian, instrumen pengumpulan data, tahapan penyelenggaraan penelitian, sumber data dan metode pengumpulan data, serta pengujian hipotesis.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian tercakup dalam uraian bab ini tentang pengolahan data penelitian yang sudah terkumpul relevan dengan tujuan penelitian.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memaparkan kesimpulan yang diambil dari temuan penelitian dan menawarkan solusi untuk kelemahan penelitian.