

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu organisasi atau perusahaan peranan manajemen sumber daya manusia sangatlah penting. Hal ini dapat kita ketahui karena tanpa sumber daya manusia, suatu organisasi tidak mungkin berjalan. Manusia merupakan penggerak dan pengelola faktor-faktor produksi lainnya seperti modal, bahan mentah, peralatan, dan lain-lain untuk mencapai tujuan organisasi. Didalam pengembangan perusahaan, sumber daya manusia faktor terpenting pendukung berlangsungnya suatu perusahaan. Manajemen SDM merupakan hal-hal yang mencakup tentang pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia baik yang berada dalam hubungan kerja maupun yang berusaha sendiri (Basir Barthos, 2012)

SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Perusahaan tidak lepas dari yang namanya sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam. Sumber daya manusia sendiri akan mengalami pertumbuhan yang baik jika perusahaan dapat memberikan dukungan dan semangat bagi karyawannya. Menurut Sofyandi, “pengelolaan sumber daya manusia sebagai strategi pelaksanaan fungsi manajerial yaitu merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengendalikan, dalam setiap kegiatan atau fungsi operasional sumber daya manusia, dimulai dengan proses seleksi, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan, yang meliputi promosi ke layanan, demosi dan mutasi, penilaian kinerja, kompensasi, hubungan kerja, pemecatan,

yang ditujukan untuk meningkatkan kontribusi produktif sumber daya manusia organisasi untuk pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai. Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Sehingga kinerja karyawan adalah hal yang patut diperhatikan oleh pemimpin organisasi (Silaen et al., 2021).

Tabel 1. 1

Growth Kwh PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Tahun 2022

BULAN	2021	2022	KWH	%
Januari	27.195.900	26.306.753	- 889.147	-3,27%
Februari	24.740.815	24.501.317	- 239.498	-0,97%
Maret	27.845.455	27.318.659	- 526.796	-1,89%
April	26.596.248	26.967.806	371.558	1,40%
Mei	26.190.327	25.992.958	- 197.369	-0,75%
Juni	27.546.950	27.365.714	- 181.236	-0,66%
Juli	28.301.311	29.718.663	1.417.352	5,01%
Agustus	27.160.165	27.296.047	135.882	0,50%
September	26.844.311	26.827.632	- 16.679	-0,06%
Oktober	27.625.965	26.718.367	- 907.598	-3,29%
November	26.745.932	25.583.392	- 1.162.540	-4,35%
Desember	26.531.469	25.495.557	- 1.035.912	-3,90%

Sumber: PT. PLN ULP Helvetia, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa kinerja PT. PLN (Persero) ULP Helvetia secara umum pencapaian kinerja mengalami penurunan dari tahun 2021 dan tahun 2022 nya. Target yang ditentukan ialah target pemasangan daya listrik ataupun pendambahan daya listrik. Dapat diketahui di tahun 2021 bulan Januari mencapai 27.195.900 dan di tahun 2022 bulan Januari mengalami penurunan 26.306.753 dengan selisih kwh 889.147, di tahun 2021 bulan Februari mencapai 24.740.815 dan di tahun 2022 bulan Februari mengalami penurunan 24.501.317 dengan selisih kwh 239.498, di tahun 2021 bulan Maret mencapai 27.845.455 dan di tahun 2022 bulan Maret mengalami penurunan 27.318.659 dengan selisih kwh 526.796, di tahun 2021 bulan April mencapai 26.596.248 dan di tahun 2022 di bulan April mengalami peningkatan 26.967.806 dengan peningkatan kwh sebesar 371.558, di tahun 2021 bulan Mei mencapai 26.190.327 dan di tahun 2022 bulan Mei mengalami penurunan 25.992.958 dengan selisih kwh 197.369, dan di tahun 2021 bulan Juni mencapai 27.546.950 dan di tahun 2022 mengalami penurunan 27.365.714 dengan selisih kwh 181.236, di tahun 2021 bulan Juli mencapai 28.301.311 dan di tahun 2022 bulan Juli mengalami peningkatan 29.718.663 dengan peningkatan kwh sebesar 1.417.352, di tahun 2021 bulan Agustus mencapai 27.160.165 dan di tahun 2022 bulan Agustus mengalami peningkatan 27.296.047 dengan peningkatan kwh sebesar 135,882, di tahun 2021 bulan September mencapai 26.844.311 dan di tahun 2022 bulan September mengalami penurunan 26.827.632 dengan selisih kwh 16.679, di tahun 2021 bulan Oktober mencapai 27.625.965 dan di tahun 2022 bulan Oktober mengalami penurunan 26.718.367 dengan selisih kwh 907.598, di tahun 2021 bulan November mencapai 26.745.932 dan di tahun 2022 bulan Oktober mengalami penurunan 25.583.392 dengan selisih kwh 1.162.540, di tahun 2021 bulan Desember mencapai 26.531.469 dan di tahun 2022 bulan Desember mengalami penurunan 25.495.557 dengan selisih kwh 1.035.912.

Tabel 1. 2

Key Performance Indicator PT.PLN (Persero) ULP Helvetia Tahun 2022

No	<i>Key Performance Indicator</i>	Keterangan
1.	Penjualan Tenaga Listrik	Baik
2.	Pendapatan Penjualan Tenaga Listrik dari Layanan Khusus dan Tarif Multiguna	Hati hati
3.	Peningkatan Kendala Jaringan a. SAIDI (<i>system average interruption duration index</i>) sesuai dengan Kewenagannya b. SAIFI (<i>system average interruption frequency indeks</i>) sesuai dengan Kewenangannya.	Baik Baik
4.	Peningkatan Layanan a. Jumlah Penggunaan Aktif Aplikasi “PLN Mobile” b. <i>Response Time</i> Atas Keluhan c. <i>Recovery Time</i> Atas keluhan d. <i>Response Time</i> Atas gangguan e. <i>Recovery Time</i> Atas Gangguan	Hati-hati Baik Masalah Baik Masalah

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Helvetia, 2022

Tabel 1.2 menjelaskan tentang *Key Performance Indicator*, yaitu untuk menggambarkan efektivitas atau kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya. Seperti, penjualan tenaga listrik yang dinilai baik, pendapatan penjualan tenaga listrik dari layanan khusus dan tarif multiguna yang dinilai hati-hati, peningkatan kendala jaringan terbagi menjadi, SAIDI sesuai kewenangannya yaitu nilai rata-rata durasi pada gangguan sistem yang dinilai baik, SAIFI sesuai dengan kewenangannya yaitu nilai rata-rata atau gangguan berkelanjutan pada pelanggan sepanjang tahun dinilai baik, Selanjutnya peningkatan layanan

terbagi menjadi jumlah pengguna aktif aplikasi “PLN Mobile yang dinilai Hati-hati, *Response Time* atas keluhan yaitu standar waktu petugas PLN tiba pada lokasi pada pelanggan yang dinilai Baik, *Recovery Time* atas keluhan yaitu standar petugas PLN melayani keluhan pelanggan yang dinilai Bermasalah, *Response Time* atas gangguan yaitu standar waktu petugas PLN tiba pada lokasi gangguan listrik yang dinilai Baik, dan *Recovery Time* atas gangguan yaitu standar waktu petugas PLN melayani dan mengerjakan pekerjaan gangguan listrik yang dinilai Masalah. Beberapa keterangan pada KPI diatas ada yang baik, ada yang dingatkan harus berhati-hati bahkan ada yang bermasalah (Dzulhidayat, 2022). Jadi, apabila perusahaan merasa bahwa komponen-komponen kinerja diatas menurun, maka perusahaan harus segera mencari faktor penyebab terjadinya penurunan tersebut. Dengan kata lain memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari karyawannya. Seperti memperhatikan beban kerja dan mengurangi beban kerja tersebut.

Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memperhatikan beban kerja. Jumlah pekerjaan merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan atau instansi. Dengan memberikan beban kerja yang efisien, perusahaan atau instansi dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat memperoleh beban kerja yang maksimal, sejauh mana hal tersebut mempengaruhi kinerja perusahaan. Pegawai yang tidak disiplin akan berdampak pada beban kerja yang kumulatif, sehingga akan memakan waktu lebih lama dari biasanya. Seorang tenaga kerja memiliki kemampuan tersendiri dalam hubungannya dengan beban kerja. Mungkin di antara mereka lebih cocok untuk beban fisik, atau mental, atau sosial (Nabawi, 2019).

Menurut Danang Sunyoto (2012:64) beban kerja adalah beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress (Manoppo et al., 2021). Hal ini bisa di sebabkan oleh tingkat keahlian yang di tuntutan terlalu

tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

Tabel 1. 3

Data Feedback PT.PLN (Persero) ULP Helvetia Tahun 2021

Bulan	Gangguan	keluhan	Total
Januari	52	39	91
Februri	82	67	149
Maret	84	65	149
April	163	87	250
Mei	195	74	269
Juni	330	84	414

Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Helvetia 2021

Tabel 1. 4

Data Feedback PT.PLN (Persero) ULP Helvetia Tahun 2022

Bulan	Gangguan	keluhan	total
Januari	298	95	393
Februri	385	50	435
Maret	371	68	439
April	557	56	613
Mei	526	112	638
Juni	655	198cvb	853

Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Helvetia 2022

Berdasarkan dari Tabel 1.3 dan 1.4 terdapat banyaknya gangguan dan keluhan yang di terima dari pelanggan setiap bulannya, bahkan bertambah dari tahun 2021 sampai 2022 ini dapat mengakibatkan beban kerja karyawan yang terus bertambah.

Selain beban kerja, lingkungan kerja tempat seorang karyawan bekerja juga sama pentingnya untuk meningkatkan kinerja. Nitisemito menyatakan bahwa “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, baik fisik maupun non fisik, yang dapat

mempengaruhi pekerja dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Adapun lingkungan kerja dalam bentuk fisik yaitu warna, pencahayaan, udara, kebisingan, ruang gerak, keamanan, kebersihan. Dan lingkungan kerja non fisik meliputi tanggung jawab kerja, struktur kerja, kelancaran komunikasi dan kerjasama antar tim (Arianto, 2013).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan dimana lingkungan kerja juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, karena lingkungan kerja yang nyaman akan membantu meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah lingkungan tempat karyawan melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang baik dapat memberikan rasa nyaman, tentram dan mendorong karyawan untuk bekerja secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Dwitha selaku SPV Divisi Pelayanan Pelanggan masih kurang memadainya lingkungan kerja di PT. PLN (Persero) ULP Helvetia dikarenakan kurang luasnya beberapa ruangan di beberapa divisi sehingga saat mereka melakukan *briefing* dilakukan diluar ruangan, dan adanya beberapa lampu yang putus dan belum diganti, ukuran ventilasi yang kurang besar, dan dikarenakan letak kantor berada di dekat jalanan umum dan sekolah menyebabkan suara-suara kebisingan yang berlebihan sehingga mengganggu fokus kerja karyawan.

Tabel 1. 5

Hasil *survey* lingkungan kerja PT. PLN (Persero) ULP Helvetia

No	Pernyataan	Ya	Tidak
		Jumlah (Orang)	Jumlah (Orang)
Pencahayaayan			
1.	Pencahayaayan ditempat kerja membantu saya dalam menyelesaikan tugas.	12	8
	Total	20	20
Warna			
2.	Warna ruang membuat saya fokus dan nyaman	10	10
3.	Penataan ruang memudahkan saya dalam bekerja	4	16
	Total	20	20
Suhu			
4.	Pengaturan ventilasi diperusahaan akan membuat saya menjadi lancar dalam bekerja.	8	12
5.	Sirkulasi udara di dalam kantor sudah sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan	7	13
	Total	20	20
Suara			
6.	Kebisingan suara dikantor menjadi hal biasa mengingat lokasi kantor yang berada di depan jalan besar dan umum	15	5
	Total	20	20

Sumber: data diolah oleh peneliti 2023

Berdasarkan hasil *pra survey* dapat disimpulkan bahwa tidak semua karyawan merasa pencahayaan dapat membantu memudahkan dalam bekerja, warna pada cat dinding ruangan

yang membuat fokus dan nyaman, serta suhu ruangan yang kurang baik, dan suara yang kurang kondusif sehingga membuat karyawan kurang fokus dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia dikatan bahwa fasilitas yang tersedia belum dikatakan memadai kebutuhan karyawan, contohnya seperti gudang yang tidak luas sehingga menyulitkan karyawan dalam meletakkan dan mengambil barang di gudang, serta kurang memadai nya lemari arsip yang ada sehingga para karyawan sulit untuk mencari berkas data pelanggan, karena PT. PLN (Persero) ULP Helvetia masih manual dalam mencari berkas/file yang ada.

Selain lingkungan kerja, faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Menurut Falilah dan Wahyono (2019:900) menjelaskan bahwa “budaya organisasi dapat membantu kinerja pegawai, karena nilai-nilai yang dianut bersama membuat pegawai merasa nyaman dalam bekerja, meningkatkan komitmen, kesetiaan dengan organisasi”. Budaya organisasi merupakan suatu prinsip, nilai, tradisi maupun sikap dimana hal tersebut dapat mempengaruhi anggota organisasi dalam bertindak (Robbins dan Judge, 2013:229). Untuk itu, budaya organisasi merupakan suatu pola kerja dan juga nilai yang menjadi dasar karyawan dalam berperilaku di dalam organisasi

Perilaku, karakter dan sikap karyawan akan dibentuk oleh penerapan budaya yang ada di dalam perusahaan, dan juga akan mempengaruhi efektifitas karyawan dalam melakukan pekerjaan dan pencapaian tujuan perusahaan. Pada dasarnya semua organisasi memiliki budaya, tetapi tidak semua budaya organisasi sama-sama kuat mempengaruhi perilaku dan tindakan karyawan, semakin tinggi tingkat penerimaan karyawan terhadap nilai-nilai inti organisasi, semakin besar komitmen mereka terhadap nilai-nilai tersebut. dan semakin kuat budaya organisasi akan.. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahrul.N et al., (2020) hasil penelitiannya menunjukan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Keberhasilan suatu organisasi untuk

mengimplementasikan aspek-aspek atau nilai-nilai (*values*) budaya organisasinya dapat mendorong organisasi tersebut tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan.

Budaya Perusahaan yang harus diterapkan oleh setiap karyawan PT. PLN (Persero) ULP Helvetia yaitu, AKHLAK (amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif). Selain budaya perusahaan adapun nilai (*values*) yang harus diterapkan yaitu TRUST (*transformational, responsible, united, safely, thoughtful*). Jika karyawan tidak menerapkan nilai dan aturan perusahaan maka menghambat kinerja perusahaan. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rio et al., (2022:24) penting bagi perusahaan untuk memperhatikan penerapan budaya organisasi karena dapat menghambat kemajuan perusahaan.

Gambar 1. 1

Struktur Budaya Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Helvetia



Tabel 1. 6

Hasil survey budaya organisasi PT. PLN (Persero) ULP Helvetia

No	Pernyataan	Ya	Tidak
		Jumlah (orang)	Jumlah Orang

Inovasi dan keberanian mengambil risiko			
1.	Saya selalu menciptakan ide -ide yang inovatif dalam pekerjaan.	9	11
2.	Saya siap mengambil resiko dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya	10	10
	Total	20	20
Perhatian terhadap detail			
3.	Saya selalu dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan cermat.	15	5
4.	Pihak manajemen perusahaan selalu menyampaikan tujuan perusahaan secara detail kepada para karyawan	9	11
	Total	20	20
Orientasi Hasil			
5.	Saya berusaha meningkatkan efektivitas cara bekerja guna memperoleh hasil yang optimal.	12	8
6.	Saya selalu berfikir bagaimana menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan hasil yang optimal.	14	6
	Total	20	20
Orientasi tim			
7.	Di dalam perusahaan tempat saya bekerja, pekerjaan diselesaikan dengan kerjasama tim sesuai penugasan dari atasan	8	12
8.	Dalam melaksanakan pekerjaan, saya melakukan koordinasi dengan rekan kerja dan pimpinan.	14	6
	Total	20	20

Sumber: data diolah oleh peneliti 2023

Berdasarkan hasil *pra survey* dapat disimpulkan bahwa tidak semua karyawan merasa inovasi dan keberanian mengambil risiko berjalan dengan baik, dengan perhatian dalam pekerjaan yang terlalu mendetail, serta orientasi hasil yang optimal, dan orientasi tim dengan kerjasama yang baik.

Penelitian ini ingin menguji kembali apakah Beban kerja, Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi berpengaruh pada Kinerja Karyawan. Penelitian ini di tujukan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia Medan yang merupakan suatu badan usaha milik Negara yang bergerak di bidang ketenaga listrikan yang berada di Kecamatan Helvetia, Kota Medan. Adapun masalah yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan berdasarkan penelitian awal yang dilakukan, peneliti menemukan masih ada karyawan yang belum maksimal kinerjanya, belum optimalnya kinerja karyawan disebabkan karena keefektifan dan kemampuan karyawan dalam bekerja masih kurang. Kinerja karyawan yang kurang optimal dapat dilihat dari segi kualitas pekerjaan yang tidak memuaskan pelanggan, tujuan kerja yang sering tidak tercapai, terlalu banyak waktu yang digunakan untuk bekerja, dan aspek lainnya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui produktivitas karyawan PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan tidak lepas dari pengaruh lingkungan kerja yang tidak nyaman. Hal ini terlihat dari banyaknya karyawan yang merasa bahwa pencahayaan di tempat kerja tidak nyaman, karyawan berpendapat bahwa sirkulasi udara di tempat kerja tidak segar, karyawan berpendapat bahwa kebisingan lingkungan di tempat kerja terlalu bising, bau di tempat kerja. tidak nyaman karena baunya, dan dekorasi serta tata letak tempat kerja kurang efektif dalam menjaga kelancaran pekerjaan karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Budaya Organisasi Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang ditemukan oleh peneliti, yaitu antara lain:

1. Kualitas kerja karyawan kurang memuaskan pelanggan.
2. Beban kerja yang berlebihan sehingga menyebabkan target kerja yang sering tidak tercapai.
3. Lingkungan kerja yang kurang kondusif sehingga membuat karyawan kurang nyaman dalam bekerja.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah beban kerja pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah lingkungan kerja pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah budaya organisasi PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah beban kerja, lingkungan kerja, dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan.

3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi beberapa pihak, terutama hal praktis dan teoritis :

1. Bagi PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan supaya lebih baik lagi dan diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan atau sarana informasi perusahaan untuk melakukan evaluasi dan pertimbangan pada para karyawan, serta agar perusahaan mampu meraih peningkatan dan pengembangan kualitas karyawan terutama dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang mendalam pada masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman praktis dan menambah ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia (SDM) khususnya mengenai materi beban kerja, lingkungan kerja, budaya organisasi dan kinerja karyawan, serta untuk meningkatkan kemampuan analisis dan menambah wawasan bagi penulis. Memperoleh pengetahuan tentang kualitas kinerja yang

baik. Serta untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Strata-1 (S1).