

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia adalah suatu komponen vital bagi perusahaan, karena sumber daya manusia menjadi pelaksana utama aktivitas manajerial dan operasional di dalam perusahaan tersebut. Elemen lain, seperti uang, mesin, dan modal tidak akan bisa berjalan dengan baik tanpa adanya campur tangan dari sumber daya manusia. Untuk mencapai kinerja perusahaan yang maksimal, maka sumber daya manusia ataupun pegawai yang ada di dalam perusahaan tersebut harus mempunyai kinerja yang baik (Mathis & Jackson, 2016).

Kekuatan Sumber Daya Manusia dapat dibentuk oleh sifat dan karakter yang melekat pada individu-individu serta lingkungan di mana ia berada. Dengan dibentuknya suatu organisasi tentunya mempunyai tujuan yang sudah ditetapkan dan merupakan kewajiban setiap anggota organisasi untuk mencapainya sebagaimana yang telah disepakati bersama. Hasil yang dicapai oleh organisasi sangat erat hubungannya dengan kinerja pegawai yang ada di dalamnya.

Kinerja karyawan merupakan alat ukur yang digunakan dalam mengukur kualitas kinerja inidividu maupun kinerja perusahaan. Menurut Mathis & Jackson (2014), kinerja karyawan merupakan tindakan seorang karyawan dalam berkontribusi terhadap perusahaan. Armstrong (2009),

menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu proses yang sistematis dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Sedangkan Snell & Bohlander (2011), mengungkapkan bahwa kinerja karyawan merupakan proses dalam menciptakan lingkungan kerja dimana tenaga kerja dapat menghasilkan kemampuan terbaik dalam mencapai tujuan perusahaan. Tinggi rendahnya kualitas kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai aspek internal maupun eksternal perusahaan, seperti lingkungan kerja, budaya organisasional, dan stres kerja.

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau biasa disingkat menjadi PLN, adalah sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang ketenagalistrikan ditujukan untuk melayani masyarakat. Sebagai perusahaan pemerintah PLN dapat dikategorikan sebagai perusahaan jasa kelistrikan yang mengendalikan kualitas pelayanan jasa yang diberikan pada masyarakat. PLN juga merupakan perusahaan yang memproduksi listrik melalui unit-unit pembangkitnya. Sebagaimana sebuah perusahaan Negara, PLN banyak mendapatkan sorotan dari berbagai pihak mengenai efektifitas kerja dalam organisasi dan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu peningkatan kualitas dan efektifitas kerja menjadi sangat penting. Agar esistensi PLN (Persero) dapat dirasakan keberadaannya oleh masyarakat untuk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2021, perusahaan ini mengelola sejumlah pembangkit listrik dengan total kapasitas terpasang mencapai 64.553 MW (Efeca et al., 2021).

Selama pandemi Covid-19 PT. PLN (Persero) mengalami penurunan dalam konsumsi listrik, namun PT. PLN (Persero) tetap dapat meningkatkan kinerja perusahaan karena PT. PLN (Persero) terus berupaya mendorong adanya transformasi dan inovasi di lingkungan perusahaan dalam tata kelola sumber daya manusia. Hal tersebut terbukti dengan diraihnya penghargaan PT. PLN (Persero) sebagai *1st The*

Best of The Best - Indonesia Human Capital – 2021 atau Juara Umum-I-2021 untuk kategori perusahaan non publik. (<https://web.pln.co.id>) (Perusahaan Listrik Negara, 2020).

Perkembangan kelistrikan di Sumatera Utara terus mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang begitu pesat, hal ini ditandai dengan semakin bertambahnya jumlah pelanggan, perkembangan fasilitas kelistrikan, kemampuan pasokan listrik dan indikasi-indikasi pertumbuhan lainnya. Untuk mengantisipasi pertumbuhan dan perkembangan kelistrikan Sumatera Utara dimasa-masa mendatang serta sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kelistrikan, maka berdasarkan Surat Keputusan Nomor 078.K/023/DIR/1996 tanggal 8 Agustus 1996 dibentuk organisasi baru bidang jasa pelayanan kelistrikan yaitu PT. PLN (Persero) Pembangkitan dan Penyaluran Sumatera Bagian Utara.

Namun meskipun PLN mengalami perkembangan dan mendapatkan berbagai penghargaan, kinerja PLN di berbagai wilayah masih banyak yang tidak optimal dan belum sesuai target seperti pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia Medan berada di Kecamatan Helvetia, Kota Medan. Dengan kondisi pandemi covid-19, suatu perusahaan cukup kesulitan untuk menjaga kinerja dari karyawannya hal itu masih terjadi hingga sekarang dan dialami oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia Medan dimana kinerja yang di hasilkan belum optimal.

Terkait dengan standar operation prosedur mengenai kinerja karyawan sesuai dengan “Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 174.K/DIR/2012 Tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 387.K/DIR/2008 tentang Sistem Pembinaan Kompetensi dan Karir Pegawai”. Dari aturan tersebut, PT.PLN (Persero) Helvetia menerapkan sistem penilaian kinerja pegawai menggunakan Aplikasi Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Nasional untuk mengevaluasi atau

mengukur kinerja pegawai sesuai dengan SOP perusahaan. aplikasi ini sebagai wadah yang menyediakan form untuk dapat mendukung seluruh aktivitas penilaian kinerja pegawai PT PLN (Persero) mulai dari tahap perencanaan, tahap pengukuran serta menyimpan hasil penilaian itu sendiri.

Peer Assessment persemester dilakukan dengan 4 tahapan yaitu sebagai berikut:

- 1) Tahap 1, setiap unit diberikan data transaksi SIMKPNAS (Sistem Informasi Kinerja Perusahaan) untuk selanjutnya dievaluasi berdasarkan pencapaiannya yang terindikasi ekstrem (atas dan bawah) dan setiap unit diminta melakukan penyelarasan.
- 2) Tahap 2, setiap unit diberikan data transaksi SIMKPNAS (Sistem Informasi Kinerja Perusahaan) yang terindikasikan nilai secara pencapaian keseluruhan kurang, dan setiap unit diminta melakukan penyelarasan.
- 3) Tahap 3, setiap unit diminta untuk melakukan penyelarasan tanpa merujuk data-data transaksi sebelumnya (atasan dan bawahan melakukan pengecekan masing-masing).
- 4) Tahap 4, setiap unit melakukan penyelarasan dengan menggunakan sebaran pagu distribusi dan deviasi alignment, dilakukan oleh tim appraisal.

Tabel 1.1
Data *feedback* 2021

Bulan	Gangguan	Keluhan	Total
Januari	52	39	81
Februri	82	67	149
Maret	84	65	149
April	163	87	250
Mei	195	74	269
Juni	330	84	414

Juli	385	120	505
Agustus	269	112	381
September	349	139	488
Oktober	556	180	736
November	440	224	664
Desember	254	121	375

Sumber: *PT. PLN (Persero) ULP Helvetia 2021*

Berdasarkan data yang di terima dari PT.PLN (Persero) ULP Helvetia dikatakan bahwa kinerja di PT.PLN (Persero) ULP Helvetia masih tidak berjalan dengan baik dapat dilihat dari banyaknya gangguan pada bulan januari sampai bulan desember pada tahun 2021 terus bertambah dan keluhan pelanggan juga bertambah sehingga total keluhan dan gangguan selalu mengalami kenaikan. Seperti pada bulan januari total gangguan dan keluhan berjumlah 81, selanjutnya pada bulan januari meningkat menjadi 149, pada bulan maret berjumlah 149, selanjutnya di bulan april menjadi 250, selanjutnya pada bulan mei berjumlah 264, selanjutnya pada bulan juni semakin bertambah menjadi 414, pada bulan juli naikmenjadi 505, selanjutnya pada bulan agustus mengalami penurunan menjadi 318, dan pada bulan september meningkat menjadi 488, selanjutnya pada bulan oktober mengalami peningkatan yang cukup tinggi menjadi 736, dan di bulan november menurun menjadi 664, selanjutnya pada bulan desember menurun menjadi 375.

Tabel 1. 2
Data feedback 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	198	853
Juli	866	206	1.072
Agustus	654	246	900
September	730	214	944
Oktober	801	332	1.133
November	798	311	1.109
Desember	571	159	730

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

Berdasarkan data yang di terima dari PT.PLN (Persero) ULP Helvetia dikatakan bahwa kinerja di PT.PLN (Persero) ULP Helvetia masih tidak berjalan dengan baik dapat dilihat dari banyaknya gangguan pada bulan januari sampai bulan desember pada tahun 2022, terlihat pada bulan januari total gangguan dan keluhan berjumlah 393, selanjutnya pada bulan februari bertambah menjadi 435 dan pada bulan maret menjadi 439, selanjutnya pada bulan april bertambah menjadi 613, selanjutnya pada bulan mei totalnya menjadi 638 di bulan juni bertambah tinggi menjadi 853, selanjutnya pada bulan juli bertambah sangat tinggi yaitu berjumlah 1.072 dan pada bulan agustus menurun menjadi 900, selanjutnya di bulan oktober menjadi bertambah banyak menjadi 1.133 dan pada bulan november menjadi 1.109, selanjutnya pada bulan desember menurun menjadi 730. Dari data gangguan dan keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia pada tahun 2021 sampai 2022 terus mengalami peningkatan yang cukup tinggi.

Tabel 1. 3
Key Performance Indicator PT.PLN (Persero) ULP Helvetia
Tahun 2022

No	Key Performance Indicator	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 Kewenagannya.	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

Dari data yang diterima dari PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia bahwa penjualan tenaga listrik dikatakan baik, pendapatan penjualan tenaga listrik dari layanan khusus dan tarif multiguna dikatakan hati-hati yang artinya bahwa pencapaiannya masih belum terealisasi dan hampir mencapai target, selanjutnya untuk SAIDI (*system average interruption duration index*) adalah rata-rata durasi gangguan yang terjadi. SAIFI (*system average interruption frequency indeks*) adalah rata-rata frekuensi gangguan yang terjadi dikatakan baik. Selanjutnya untuk peningkatan layanan pada Jumlah Penggunaan Aktif Aplikasi PLN Mobile dikatakan hati-hati yang artinya masih belum mencapai target, untuk *Response Time* Atas Keluhan baik, *Recovery Time* Atas keluhan masalah, *Response Time* Atas gangguan baik, *Recovery Time* Atas Gangguan masalah dari data-data tersebut dijelaskan bahwa kinerja PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia masih belum optimal karena masih terdapat masalah dan pencapaian yang tidak memenuhi target.

Tabel 1.4
Standar Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia
Tahun 2022

Standar Nilai Kinerja PT PLN (Persero) ULP Helvetia		
No	Nilai (%)	Kategori
1	Kinerja ≥ 100	Tercapai/Baik
2	$95 \leq \text{Kinerja} < 100$	Hampir tercapai/hati-hati
3	Kinerja < 95	Perlu peningkatan/masalah

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

Dilihat dari Tabel 1.4 diketahui bahwa terdapat standar kinerja karyawan pada PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia yang sesuai dengan tanggung jawab setiap karyawan. Penilaian kinerja karyawan yang telah dihitung sebelumnya mengindikasikan bahwa kinerja karyawan pada PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia pada tahun 2022 semester 1 berada pada kategori hampir tercapai/hati-hati dan belum mencapai kategori tercapai seperti yang diharapkan perusahaan, oleh karena itu masalah tersebut harus segera diatasi oleh PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia agar tidak menghambat kemajuan perusahaan.

Salah satu upaya dalam menghasilkan kinerja karyawan yang baik atau bahkan meningkatkan kinerja yang dimiliki oleh karyawan adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, aman, kondusif, dan menyenangkan. Maka dari itu perusahaan harus berupaya menciptakan lingkungan kerja fisik seperti fasilitas kerja, maupun non fisik yang maksimal. Dengan adanya lingkungan kerja fisik yang baik diharapkan membawa perubahan yang baik dalam produktivitas dan kinerja kerja pegawai.

Hal ini sesuai dengan pendapat Siagian (2002) yang menyatakan bahwa kondisi fisik tempat kerja yang menyenangkan akan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan produktivitas kerja. Lingkungan kerja yang menyenangkan sangat

penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, sehingga lingkungan kerja dikatakan baik apabila ketika karyawan dapat memberikan kontribusi yang besar kepada perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kemajuan perusahaan. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan (Farisi & Utari, 2017).

Menurut Ahyari (2011) lingkungan kerja adalah suatu lingkungan dimana pegawai bekerja, sedangkan kondisi kerja merupakan kondisi dimana pegawai tersebut bekerja (Adhitya et al., 2021). Menurut Sukanto dan Indriyo (2010), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan kebersihan tempat kerja dan pengaturan keamanan tempat kerja. Sedangkan menurut Nitisemito (2011), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya: kebersihan, musik dan lain-lain (Nasution, 2020).

Kondisi lingkungan kerja yang disediakan oleh perusahaan dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan berdasarkan kondisi lingkungan kerja sesuai standart yang telah ditetapkan dan terkadang kondisi lingkungan kerja kurang kondusif akan menurunkan kinerja karyawan, variabel tersebut diperoleh dari teori yang digunakan dan berdasar penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Idris et al., (2020), Zafar et al., (2020), Al-Omari & Haneen (2017), dan Nguyen et al.,(2020). Penelitian terdahulu tersebut menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Kadek Erawati (2019)

menyatakan sebaliknya, dimana lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa perusahaan yang menyediakan lingkungan kerja dengan baik bagi anggota karyawannya dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dan juga meningkatkan kinerja perusahaan dalam menjalankan bisnis. Penelitian ini untuk menguji kembali apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada konferensi internasional ILO (2022) menyatakan, lingkungan kerja yang aman dan sehat merupakan prinsip dan hak fundamental di tempat kerja, sehingga setiap perusahaan harus dapat menciptakan dan mempertahankan lingkungan yang aman dan sehat bagi karyawannya (International Labour Organization, 2020).

Berdasarkan dari hasil observasi yang di lakukan peneliti dapat dilihat bahwa Kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan tidak lepas dari pengaruh lingkungan kerja yang kurang nyaman.

Tabel 1.5
Hasil survey lingkungan kerja PT. PLN (Persero) ULP Helvetia

No	Pernyataan	Ya	Tidak
		Jumlah (Orang)	Jumlah (Orang)
Penerangan			
1.	Pencahayaan di tempat kerja membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan	4	6
	Total	10	10
Suhu udara			
2.	Pengaturan ventilasi diperusahaan akan membuat anda menjadi lancar dalam bekerja	7	3
3.	Sirkulasi udara di dalam kantor	4	6

	sudah sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan		
	Total	10	10
Suara Bising			
4.	Kebisingan suara dikantor menjadi hal biasa mengingat lokasi kantor yang berada di depan jalan besar dan umum	4	6
	Total	10	10
Penggunaan Warna			
5.	Warna ruang membuat saya fokus dan nyaman	4	6
	Total	10	10
Ruang Gerak			
6	Terdapat ruang gerak yang cukup di tempat kerja untuk mendukung pekerjaan karyawan	3	7
	Total	10	10

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2023

Berdasarkan hasil *pra survey* yang dilakukan terhadap 10 orang karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Helvetia dapat disimpulkan bahwa dapat dilihat dari fakta banyaknya karyawan yang merasa penerangan cahaya di tempat kerja kurang nyaman, karyawan merasa sirkulasi udara yang terdapat di tempat kerjanya tidak segar, karyawan merasa situasi kebisingan suara di tempatnya bekerja terlalu bising, bau-bauan di dalam ruangan kerja kurang nyaman untuk penciumannya, dan dekorasi dan warna dari cat ruangan maupun tata ruang kerja kurang efektif untuk membantu kelancaran pekerjaan karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti tentang kondisi lingkungan kerja dengan bapak Ardi Ritonga sebagai staf di divisi pelayanan

pelanggan dan administrasi di PT.PLN (Persero) ULP Helvetia dikatakan bahwa suasana kerja di perusahaan tersebut belum optimal dikarenakan masih banyaknya pelanggan yang datang langsung untuk mengadukan keluhan-keluhan pelanggan serta lokasi dari PT. PLN (Persero) ULP Helvetia yang berada didepan jalan besar dan umum sehingga menimbulkan suara bising. Tata rungan yang terlihat kurang nyaman dikarenakan satu gedung yang tidak begitu besar di isi oleh beberapa divisi ruang gerak dalam kantor juga belum dalam kondisi strandart sehingga sisi geraknya masih harus dibatasi dan para karyawan juga jika melakukan briefing harus di luar ruangan sehingga dikatakan kondisi lingkungan kerjanya masih kurang optimal. Untuk pencahayaan di kator dipengaruhi oleh dua sumber yaitu sumber alam dan sumber alat seperti lampu, dapat dilihat bahwa keadaan pencahayaan masih kurang di karenakan beberapa jendela dalam kantor ukurannya masih kecil dan juga kondisi beberapa bola lampu di dalam kantor dalam keadaan rusak.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia dapat dilihat bahwa fasilitas yang tersedia belum dikatakan baik dan tidak memenuhi kebutuhan pegawai contohnya seperti gudang yang sempit sehingga susah untuk mencari barang yang di perlukan, jumlah lemari arsip yang masih belum memadai sehinnnga mempersulit pegawai dalam mencari berkas yang dibutuhkan sehingga menyita waktu cukup lama. Fasilitas yang kurang memadai ini perlu diperhatikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Helvetia agar kenyamanan karyawan dalam bekerja dapat terpenuhi dan karyawan dapat fokus dalam pekerjaannya sehingga kinerja karyawan meningkat.

Selanjutnya, faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Menurut Falilah dan Wahyono (2019) 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). Untuk itu, budaya organisasi merupakan suatu pola kerja dan juga nilai yang menjadi dasar karyawan dalam berperilaku di dalam organisasi.

Budaya organisasi di setiap perusahaan berbeda-beda, budaya organisasi dapat mempengaruhi tingkah laku dari anggota perusahaan atau organisasi tersebut. Budaya organisasi diciptakan terus menerus di dalam perusahaan yang bersumber dari pimpinan dengan dukungan semua orang yang berada di dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Dengan demikian pemimpin dapat mempengaruhi bawahannya melalui budaya organisasi. Ini berarti terjadi komitmen yang saling mendukung antara budaya organisasi dan pimpinan dalam mempengaruhi kinerja pegawai suatu perusahaan atau organisasi.

Berhasil atau tidaknya suatu organisasi/perusahaan salah satunya ditentukan oleh orang yang menjadi pimpinan (*Leader*) pada organisasi atau perusahaan tersebut peran kepemimpinan dalam segala situasi organisasi merupakan suatu faktor yang sangat strategis. Inilah yang menyebabkan mengapa mencari sosok pemimpin yang tepat bukan pekerjaan yang mudah. Pemimpin harus dapat mengelola pola pikir pegawainya untuk menaati dan melaksanakan setiap pekerjaan sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku.

Budaya organisasional dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Variabel tersebut berasal dari teori yang digunakan dan berdasar penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ferine et al., (2021), Zanon et al., (2020), Sapta et al., (2020), Nguyen et al., (2020), dan Kuswati (2020). Dari ke enam penelitian terdahulu tersebut

menyatakan bahwa budaya organisasional memiliki dampak terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sabuhari et al., (2020) menyatakan bahwa budaya organisasional tidak memiliki dampak terhadap kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa budaya organisasional yang diterapkan secara baik oleh perusahaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan kinerja perusahaan. Penelitian ini ingin menguji kembali apakah budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Budaya organisasi yang diterapkan di PT.PLN ialah budaya perusahaan yang diterapkan oleh setiap karyawan yaitu, AKHLAK (amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif). Selain budaya perusahaan adapun nilai-nilai (*values*) yang harus dimiliki oleh karyawan berdasarkan buku pedoman perilaku yang disusun oleh kantor pusat PT.PLN (Persero) adalah Saling percaya (*Mutual trust*), Integritas (*Integrity*), Peduli (*Care*) dan Pembelajar (*Continuos Learning*). Nilai saling percaya mendorong suasana kerja yang kondusif antara atasan dan bawahan. Nilai integritas akan membawa kerjasama dalam suasana kompetisi yang baik. Sedangkan nilai kepedulian akan membawa semua karyawan, baik itu bawahan ataupun atasan untuk saling peduli. Dimana bawahan peduli akan rencana dan target yang dimiliki oleh atasan dan atasan juga peduli terhadap kebutuhan bawahan.

Dalam hal budaya organisasi ini setelah melakukan wawancara dengan bapak Ardi Ritonga sebagai staf di divisi pelayanan pelanggan dan administrasi di PT.PLN (Persero) ULP Helvetia dikatakan penerapannya masih belum cukup kuat dikarenakan budaya organisasi yang terdapat pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan dipengaruhi oleh setiap individu yang berada dalam lembaga tersebut, yang bertujuan untuk meningkatkan komunikasi dan kerja sama baik antar karyawan maupun atasan dan bawahan. Para karyawan didorong untuk lebih inovatif dalam melaksanakan

pekerjaannya dan memperhitungkan resiko, karyawan juga dituntut untuk menyelesaikan dengan cepat dan cermat. Hubungan karyawan dengan atasan adakalanya mengalami masalah dikarenakan salah informasi begitupun sebaliknya hubungan karyawan dengan karyawan sering mengalami selisih paham. Para karyawan juga tidak begitu ditekankan untuk mematuhi kebijakan perusahaan dan merubah kebijakan yang ada.

Tabel 1.6
Hasil survey budaya organisasi PT. PLN (Persero) ULP Helvetia

Hasil Survey Budaya Organisasi PT PLN (Persero) SEL			
No	Pernyataan	Ya	Tidak
		Jumlah (orang)	Jumlah Orang
Inovasi dan keberanian mengambil risiko			
1.	Saya selalu menciptakan ide-ide yang inovatif dalam pekerjaan.	2	8
	Total	10	10
Perhatian terhadap detail			
2.	Saya selalu dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan cermat.	2	8
	Total	10	10
Orientasi Hasil			
3.	Saya berusaha meningkatkan efektivitas cara bekerja guna memperoleh hasil yang optimal.	7	3
	Total	10	10
Orientasi tim			
4.	Di dalam perusahaan tempat saya bekerja, pekerjaan diselesaikan dengankerjasama tim sesuai	4	6

	penugasan dari atasan		
	Total	10	10
Agresif dalam bekerja			
5.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan akurat sesuai target yang ditetapkan	4	6
	Total	10	10
Mempertahankan stabilitas kerja			
6.	Saya merasa mendapatkan banyak keberhasilan dalam pekerjaan saya	4	6
	Total	10	10

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2023

Berdasarkan hasil *pra survey* yang dilakukan terhadap 10 orang karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Helvetia dikatakan 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

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti kondisi dan situasi yang ada kurang mendukung pelaksanaan budaya organisasi tersebut dapat berjalan baik. Hal itu dilihat dari masih ada beberapa karyawan meninggalkan pekerjaannya tanpa mempunyai tujuan yang jelas, sering datang terlambat dan pulang lebih awal dari jam yang telah ditetapkan. Kurang kerjasamanya karyawan dalam melakukan tugas-tugas yang bersifat mendesak sehingga hasilnya kurang memuaskan, krestifitas dalam menyelesaikan pekerjaan masih terpaku kedalam peraturan yang berlaku sehingga kemampuan dan keterampilan karyawan tidak berkembang. Jika saja hal ini dibiarkan maka akan berpengaruh pada kinerja perusahaan untuk mencapai target yang ditetapkan. 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) penting bagi perusahaan untuk memperhatikan penerapan budaya organisasi karena dapat menghambat kemajuan perusahaan.

Charles D. Spielberg dalam Andini (2005) menyatakan bahwa stres dapat diartikan sebagai suatu tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Kreitner & Kinicki (2005), stres kerja merupakan suatu respon yang adaptif yang dihubungkan oleh karakteristik dan atas proses psikologi individu yang merupakan suatu konsistensi dari setiap adanya tindakan ekstra organisasional.

Menurut Rivai (2004) stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Stres kerja dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Hal tersebut berdasarkan ketiga penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wu et al., (2019), Jahari (2019), Sugiono & Deni (2021), Indriani et al., (2019), Nazmi et al., (2022), dan Rachman (2021), yang menyatakan bahwa stres kerja memberikan dampak terhadap kinerja karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa karyawan yang dapat mengontrol stres kerjanya secara positif dapat membawa pengaruh baik bagi kinerjanya dan perusahaan. Sedangkan karyawan yang tidak dapat mengontrol stres yang dirasakan dapat menurunkan kinerja dan menghambat aktivitas kerjanya. Stress mempengaruhi setiap individu dengan cara berbeda-beda sehingga kondisinya sangat tergantung pada individu. Peristiwa-pristiwa tertentu bisa membuat seseorang mengalami stress yang sangat tinggi, tetapi tidak bagi orang yang lain. Kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif serta target kinerja yang tidak tercapai dapat menjadi pemicu dari stress kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan. Seperti kondisi karyawan

dilapangan juga sangat berpengaruh terhadap kinerja karena, beban kerja yang melelahkan akibat jadwal kerja yang padat akan membuat kondisi fisik karyawan menurun drastis atau membuat karyawan menjadi stres karena pekerjaan yang padat sehingga kemungkinan melakukan kesalahan semakin besar terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ardi Ritonga sebagai staf di divisi pelayanan pelanggan dan administrasi di PT.PLN (Persero) ULP Helvetia tentang stress kerja karyawan hal yang paling besar dalam memicu stres kerja karyawan ialah adanya beban kerja yang berlebihan, sebagai contoh nya pada bagian divisi pelanggan ada tujuh item kinerja yang harus tercapai pada setiap semesternya. Target kerja yang tidak terpenuhi juga pemicu stres kerja pada karyawan karena dapat memberi tekanan bagi karyawan, adanya selisih paham antar karyawan dengan atasan dan juga permasalahan diantara karyawan dengan karyawan juga menjadi faktor.

Tabel 1.7
Hasil Pra Survey Stress Kerja PT. PLN (Persero) ULP Helvetia

No	Pernyataan	Ya	Tidak
		Jumlah (orang)	Jumlah Orang
Beban Kerja			
1.	Saya merasa beban kerja yang diberikan berlebihan	8	2
2.	Saya selalu dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan cermat.	7	3
	Total	10	10
Sikap Pimpinan			
3.	Atasan saya tidak memberikan intruksi yang cukup jelas	6	4

4.	Saya tidak diberikan wewenang yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan saya	5	5
	Total	10	10
Waktu Kerja			
5.	Saya berusaha meningkatkan efektivitas cara bekerja guna memperoleh hasil yang optimal.	7	3
6.	Saya selalu berfikir bagaimana menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan hasil yang optimal.	6	4
	Total	10	10
Konflik			
7.	Hubungan antara karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan atasan terjalin dengan baik	6	4
8.	Pernah terjadi perselisihan antar karyawan di perusahaan	8	2
	Total	10	10

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2023

Berdasarkan hasil *pra survey* yang dilakukandi PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Dapat dilihat bahwa banyak karyawan yang merasa beban kerja berlebihan, arahan dari atasan yang kurang jelas untuk di pahami, waktu untuk mengerjakan pekerjaan harus cepat dan masih adanya perbedaan pendapat antar karyawan maupun pada atasan.

Penelitian ini ingin menguji kembali apakah lingkungan kerja, budaya organisasi dan stress kerja berpengaruh pada kinerja karyawan .Penelitian ini di tujuan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia Medan yang

merupakan suatu badan usaha milik Negara yang bergerak di bidang ketenagalistrikan yang berada di Kecamatan Helvetia, Kota Medan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, dinyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi faktor-faktor lain, seperti lingkungan kerja, budaya organisasi yang ada di lingkungan perusahaan dan stres kerja yang dialami oleh karyawan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (PERSERO) ULP Helvetia Medan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas maka dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Target kerja karyawan tidak tercapai.
2. Beberapa karyawan kurang tekun dalam bekerja.
3. Karyawan merasa penerangan cahaya di tempat kerjanya kurang nyaman.
4. Fasilitas kantor yang masih belum optimal.
5. Banyak nya beban kerja karyawan.
6. Karyawan bekerja tidak sesuai dengan jam kerja normal.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah lingkungan kerja pada berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan?
3. Apakah stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan?

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

1.4 Batasan Masalah

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, dalam penelitian ini peneliti tidak meneliti semua faktor-faktor tersebut, tetapi dibatasi hanya pada faktor lingkungan kerja, budaya organisasi dan stress kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan Dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan.
2. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan.
3. Untuk mengetahui apakah stress kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan.
4. Untuk mengetahui lingkungan kerja, budaya organisasi dan stress kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Helvetia Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

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

2. Bagi Universitas Potensi Utama

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan menambah referensi khususnya mahasiswa di program studi manajemen sumber daya manusia yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini 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).