

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Perusahaan ini pun merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa kelistrikan, oleh sebab itu mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang mengacu berdasarkan Undang-undang 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) yang selanjutnya disebut dengan Undang-undang Ketenagalistrikan. Dengan adanya hak monopoli tersebut, maka PT. PLN (Persero) memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak yang terdiri atas perumahan, gedung, perkantoran, serta industri-industri.

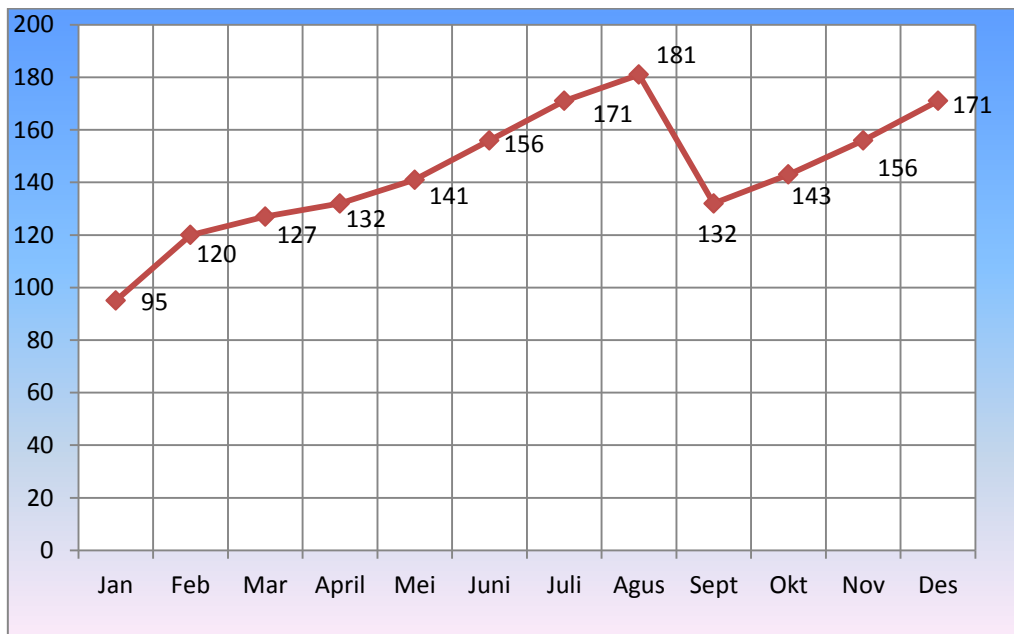
Setiap tahunnya kebutuhan akan listrik di Indonesia terus meningkat, sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia. Sementara PT. PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Namun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

Sekarang ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas pelayanannya, untuk itu seharusnya PT.PLN (Persero) terus berupaya meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik. Namun, apa yang terjadi dengan PLN? Dilihat dari masih banyaknya keluhan

pelanggan perbulan pada tahun 2017, maka PT.PLN Wilayah Sumatera Barat masih tergolong berkinerja rendah.

Berdasarkan survey yang telah peneliti lakukan diketahui fluktuasi jumlah pengaduan masyarakat terhadap unit pelayanan PT PLN seperti terlihat pada grafik dibawah ini:

**Grafik I**  
**Total Jumlah Pengaduan di Unit Pelayanan PT.PLN Wilayah Sumatera Barat**



*Sumber: Unit Pelayanan PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat (2017)*

Dari grafik di atas menunjukkan kecenderungan meningkatnya keluhan pada bagian pengaduan unit pelayanan PT PLN wilayah Sumatera Barat. Telah terjadi pengaduan sebanyak 95 kali pada bulan Januari, permasalahan berlanjut pada bulan Februari sebanyak 120 kali pengaduan, dan terus meningkat hingga bulan Agustus sebanyak 181 kali pengaduan, pada bulan September terjadi penurunan angka pengaduan menjadi 132 kali pengaduan, namun tren ini terus meningkat hingga bulan Desember sebanyak 171 kali pengaduan. Hal ini mengindikasikan

bahwa terdapat perilaku kerja kontraproduktif di PT.PLN wilayah Sumatera Barat sehingga menyebabkan kinerja PT.PLN tersebut rendah disetiap bulannya pada tahun 2017.

Berdasarkan artikel yang dirilis situs [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) tanggal 12 Januari 2018, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Barat menyatakan bahwa mereka menerima pengaduan dari masyarakat terkait kinerja BUMN dan BUMD di provinsi Sumatera Barat sepanjang 2017. Dari 24 laporan masyarakat yang masuk yang paling banyak dilaporkan adalah PLN dan PDAM. Terkait penyimpangan PLN persoalan yang dilaporkan meliputi penyimpangan prosedur proses penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) dan tidak bekerjanya layanan aduan PLN di Rayon. “Adanya temuan petugas tak membawa surat tugas, tidak kompeten, informasi pengajuan P2TL dan penetapan denda P2TL yang dirasa merugikan oleh masyarakat kemudian juga dijumpai keluhan yang tidak kunjung ditangani oleh PLN.” imbuh Yunessa Rahman selaku asisten Ombudsman perwakilan Sumatera Barat.

Perilaku kerja kontraproduktif seringkali muncul dalam tiap organisasi baik swasta maupun organisasi publik. Hal tersebut tentunya berdampak pada penurunan kinerja organisasi. Rusdi (2015) menyatakan perilaku kerja kontraproduktif sering terlihat di instansi pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan sering terlihatnya anggota instansi pemerintah yang datang dan pulang kerja tidak tepat waktu. Budaya tersebut sering dilakukan oleh anggota instansi karena dianggap wajar, namun sebenarnya tindakan tersebut sudah dikategorikan sebagai perilaku kerja kontraproduktif.

Robbins dan Coulter (2012:369) menyatakan perilaku kontraproduktif ditempat kerja adalah perilaku karyawan yang kurang baik yang berpotensi membahayakan organisasi atau individu. Sejalan dengan pernyataan tersebut McShane dan Glinow (2018:42) menyatakan bahwa perilaku kerja kontraproduktif memiliki potensi bahaya baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi serta pihak berkepentingan lainnya yang dilakukan sengaja maupun tidak disengaja. Seperti: melecehkan rekan kerja, menciptakan konflik yang tidak perlu, menyimpang dari metode kerja, tidak jujur, mencuri, sabotase, membuang sumber daya. Memberikan pelayanan yang prima merupakan bentuk upaya memuaskan pelanggan yang merupakan misi dari PT.PLN. Artinya apa yang terjadi di PT.PLN telah melenceng dari tujuan awalnya.

Jika ini terus berlanjut maka citra PT.PLN sebagai lembaga publik menjadi buruk dimata masyarakat. Peneliti menduga peningkatan tersebut terjadi akibat adanya penyimpangan perilaku kerja yang dilakukan oleh karyawan PT.PLN sehingga banyaknya konsumen yang menggunakan jasa PT.PLN melakukan protes kepada PT.PLN. Dalam hal ini PT.PLN bisa kehilangan kepercayaan dari konsumen dan juga tidak tercapainya tujuan dari PT.PLN sebagai perusahaan kelas yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

McShane dan Glinow (2018:42) menyatakan terjadinya perilaku kontraproduktif dalam bekerja erat kaitannya dengan kestabilan emosi. Karena sebagian besar perilaku kontraproduktif tersebut diketahui berasal dari emosi-emosi negatif, orang-orang yang merasakan emosi negatif lebih berkemungkinan untuk terlibat dalam perilaku kontraproduktif ditempat kerja. Kestabilan emosi

bisa dicapai bila seseorang cerdas dalam mengelola emosinya karena kecerdasan emosi memungkinkan kita untuk mengenali dan mengatur emosi diri serta emosi orang lain. Gibson et al (2012:116) menyatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk secara akurat melihat, mengevaluasi, mengungkapkan dan mengatur emosi serta perasaan. Semakin baik kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin cenderung ia untuk tidak melakukan perilaku kerja kontraproduktif.

Cooper dan Sawaf (1997) dalam Jung dan Yoon (2012) menjelaskan adanya pengaruh yang kuat antara kecerdasan emosional dan kreativitas kerja seorang karyawan. Karyawan dengan kecerdasan emosional tidak akan berperilaku menyimpang dan lebih kreatif. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi konflik dan menciptakan kondisi kerja yang terkendali. Sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk pada karyawan, karena setiap individu kurang dapat mengambil keputusan secara rasional dan tidak dapat menghadapi konflik dengan baik. McShane dan Glinow (2018:100) menyatakan kecerdasan emosional adalah sebuah konsep penting yang memungkinkan kita untuk lebih efektif ditempat kerja dan kehidupan sosial lainnya.

Selain kecerdasan emosional, faktor yang diduga mempengaruhi perilaku kerja kontraproduktif adalah keadilan organisasional. Luthans (2011:173) menyatakan keadilan organisasional dapat membantu menjelaskan mengapa karyawan menuntut balas terhadap hasil yang tidak merata maupun proses-proses yang tidak pantas. Contohnya pembalasan dendam dalam bentuk pencurian, sabotase maupun kekerasan, dapat dijelaskan dengan keadilan organisasional.

Gibsons et al (2012:148) menyatakan bahwa keadilan organisasional dapat menjelaskan sikap dan perilaku karyawan. Keadilan organisasional membuat orang merasa diperlakukan secara adil ditempat kerja. Apabila karyawan merasakan adanya keadilan di dalam organisasi maka akan semakin puas perasaan karyawan atas pekerjaan mereka, begitu juga sebaliknya jika karyawan merasakan kurangnya keadilan di dalam organisasi maka akan berkurang perasaan puas mereka pada pekerjaan mereka.

Selain kecerdasan emosional dan keadilan organisasional, variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap perilaku kerja kontraproduktif adalah persepsi dukungan organisasional. Eisenberger et al (2002) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasional adalah hal yang menyangkut kesiapan organisasi untuk memberi bantuan pada peningkatan usaha-usaha yang dilakukan individu dan seberapa besar menilai kontribusi serta memperhatikan kesejahteraan karyawan. Sedangkan menurut Ali et al (2010), ia menyatakan bahwa dukungan organisasional memberdayakan karyawan secara psikologis yakni mendorong keyakinan diri dan kepercayaan diri karyawan sehingga mampu menjalankan tugas dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Keadilan Organisasional dan Persepsi Dukungan Organisasional terhadap Perilaku Kerja Kontraproduktif Pada Pegawai Bagian Pelayanan PT PLN Wilayah Sumatera Barat.”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian ringkas latar belakang yang telah dijelaskan maka dapat diajukan beberapa permasalahan yang akan dibuktikan yaitu:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap perilaku kerja kontraproduktif pada pegawai Bagian Pelayanan PT PLN Wilayah Sumatera Barat ?
2. Apakah keadilan organisasional berpengaruh terhadap perilaku kerja kontraproduktif pada pegawai Bagian Pelayanan PT PLN Wilayah Sumatera Barat ?
3. Apakah persepsi dukungan organisasional berpengaruh terhadap perilaku kerja kontraproduktif pada pegawai Bagian Pelayanan PT PLN Wilayah Sumatera Barat?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengurangi kecenderungan perilaku kerja kontraproduktif melalui pengujian empiris kecerdasan emosional, keadilan organisasional dan persepsi dukungan organisasional terhadap perilaku kerja kontraproduktif.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi:

1. Perusahaan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai alat evaluasi untuk mengetahui perilaku kerja kontraproduktif yang terjadi pada pegawai bagian pelayanan PT PLN wilayah Sumatera Barat .

2. Akademisi, hasil yang diperoleh dapat dijadikan acuan atau replikasi bagi peneliti dimasa mendatang yang juga tertarik membahas permasalahan serupa dengan yang permasalahan pada saat ini.