

BAB I

PENDAHULUAN

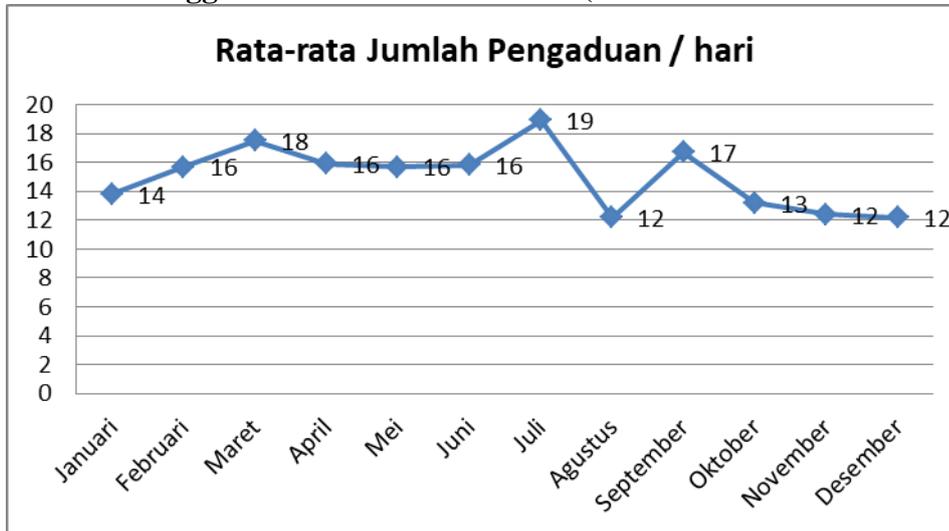
Latar Belakang Permasalahan

PT. PLN (Persero) merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik. Penyediaan tenaga listrik tersebut meliputi kegiatan pembangkitan, penyaluran, dan distribusi serta melakukan perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik serta pengembangan penyediaan listrik sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

PLN Sebagai organisasi terpercaya tentunya memberikan perhatian yang serius dengan sistem manajemen sumber daya manusia yang dimilikinya, namun saat ini PLN mendapat banyak sorotan dan keluhan dari masyarakat seperti yang terjadi pada PLN (Persero) Solok yang tidak sejalan pada kepuasan pelayanan kepada pelanggan yang dikembangkan sesuai dengan visi dan misi PT. PLN (Persero) itu sendiri.

Namun dalam pelaksanaannya, PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok belum secara maksimal menjalankan tugas dan fungsinya sehingga belum memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggannya. Terlihat dari indikasi dilapangan, bahwa masih seringnya terjadi gangguan penyulang sehingga mengakibatkan pemadaman listrik bergilir. Padahal telah ditekankan bahwa seharusnya sudah tidak ada lagi gangguan penyulang. Berdasarkan data gangguan pada tahun 2019 dapat dilihat pada Grafik di bawah ini:

Grafik 1.1
Rata-rata jumlah pengaduan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok tahun 2019 (Dalam Satuan Hari)

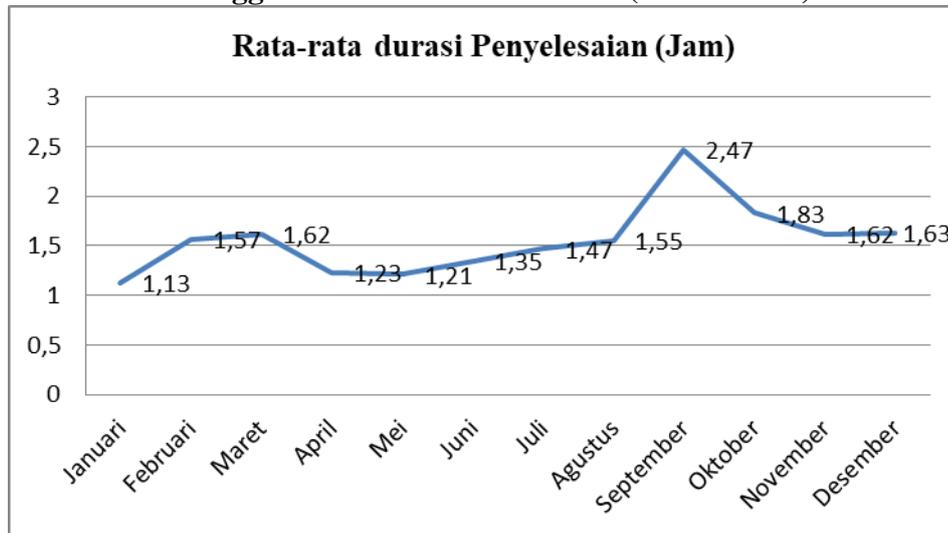


Sumber : PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok

Dari data tersebut dapat dilihat rata-rata jumlah pengaduan dari bulan januari sampai dengan bulan desember tahun 2019 terjadi fluktuasi setiap bulannya. Tingginya angka pengaduan pelanggan bisa disebabkan oleh rendahnya kinerja karyawan.

Untuk membuktikan hal tersebut tentu memerlukan data pembandingan. Data tersebut akan membandingkan durasi respon penyelesaian masalah yang terjadi di lapangan. Berdasarkan data rata-rata durasi dalam penyelesaian gangguan layanan listrik juga dapat dilihat pada Grafik di bawah ini:

Grafik 1.2
Rata-rata durasi penyelesaian PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok tahun 2019 (Satuan Jam)



Sumber : PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok

Secara umum PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok dapat dikatakan memiliki jumlah pengaduan yang relatif rendah. Sepanjang tahun 2019, rata-rata jumlah keluhan per-hari cenderung mengalami penurunan. Rata-Rata jumlah keluhan tertinggi terjadi pada bulan Juli, rata-rata jumlah keluhan perhari terendah ditemukan pada bulan Agustus, November dan Desember. Rendahnya angka tersebut sesungguhnya bisa menjadi indikator keberhasilan PLN dalam menyiapkan infrastruktur pendistribusian listrik ke rumah penduduk. Namun tidak demikian halnya dengan kemampuan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok dalam merespon pengaduan listrik yang disampaikan oleh masyarakat. Dalam kurun waktu yang sama, terdapat kecenderungan rata-rata lamanya penanganan keluhan yang semakin panjang. Pada bulan September rata-rata lama penyelesaian pengaduan mencapai 2,47 jam, padahal di bulan Januari, rata-ratanya hanya 1,13 jam. Sesuai dengan fenomena diatas maka PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok

membutuhkan karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Semangat kerja karyawan terkadang dianggap sepele oleh pemimpin perusahaan, akan tetapi semangat kerja karyawan sangatlah penting dalam diri setiap karyawan, karena jika setiap karyawan mempunyai semangat kerja yang tinggi, maka karyawan akan mengeluarkan semua kemampuannya untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya sehingga kinerja karyawan juga akan menjadi lebih baik serta dapat menyelesaikan tugas dengan cepat, baik dan hasilnya memuaskan untuk perusahaan.

Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Semangat kerja akan mendorong seseorang untuk berkarya dan berkeaktivitas dalam pekerjaannya (Hasibuan, 2003:94).

Menurut Sastrohadiwiryo (2008:30) semangat kerja yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerjasama karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, sebab dengan adanya semangat kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja dan produktivitas yang tinggi bagi perusahaan.

Ada beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan dan semangat kerja karyawan, salah satunya kompensasi. Kompensasi mempunyai pengaruh yang sangat penting dalam meningkatkan semangat kerja karyawan, seperti yang diketahui kompensasi merupakan seluruh balas jasa yang diterima oleh karyawan dari perusahaan sebagai imbalan atas pekerjaan mereka di perusahaan dalam bentuk finansial atau non finansial dan menjadi tujuan utama karyawan (Ardana dkk, 2012:153).

Menurut Nitisemito (2005:92) kompensasi mampu mengikat karyawan supaya tidak keluar dari perusahaan, dengan kata lain kompensasi memiliki hubungan positif dengan semangat kerja karena tinggi rendahnya semangat kerja karyawan dipengaruhi oleh besar kecilnya kompensasi yang diterima. Semakin besar kompensasi yang diberikan oleh perusahaan maka semangat kerja karyawan dalam melaksanakan kewajibannya akan semakin tinggi, sebaliknya bila kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kecil maka semangat kerja karyawan dalam melaksanakan kewajibannya akan semakin rendah (Robbins dan Timothy, 2012:151)

Faktor lain yang mempengaruhi faktor semangat kerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah kondisi internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi semangat kerja sehingga pekerjaan dapat diharapkan selesai lebih cepat dan lebih baik (Nitisemito, 2012:159). Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada di dalam lingkungannya, oleh karena itu, harus diupayakan lingkungan kerja yang lebih baik dan kondusif. Hal ini dikarenakan lingkungan kerja yang baik serta kondusif membuat staf merasakan kenyamanan berada di ruangan, senang dan semangat dalam melaksanakan setiap tugas (Moekijat, 2013:136). Lingkungan kerja yang kurang baik, mengakibatkan kurang terciptanya hubungan harmonis antar rekan kerja, rekan kerja dengan pimpinan bahkan antara pimpinan dengan pimpinan, hal ini menghambat semangat kerja staf, hal ini termasuk suasana pekerjaan dan peralatan yang kurang mendukung. Faktor lingkungan kerja yang mendukung staf bekerja yakni rekan sekerja yang harmonis, suasana kerja yang nyaman dan

fasilitas yang mendukung dalam bekerja, maka dapat meningkatkan semangat kerja staf (Nitisemito, 2012:186).

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang akan membahas sejumlah variabel yang mempengaruhi semangat kerja pada Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok, diantaranya Kompensasi dan Lingkungan Kerja. Secara umum penelitian ini bersifat empiris dan berjudul: **Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah yang dijelaskan, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan yang akan dibuktikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan cara agar terbentuknya semangat kerja karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok kepada para pelanggannya. Untuk itu penelitian ini melibatkan variabel kompensasi dan lingkungan kerja. Sehubungan dengan itu, maka perlu dibuktikan secara empiris:

1. Pengaruh kompensasi terhadap semangat kerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok
2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap semangat kerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian, hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat positif bagi:

1. Institusi, hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai alat evaluasi dan acuan dalam proses pengambilan kebijakan yang bertujuan mendorong meningkatnya semangat kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Area Solok.
2. Akademisi hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai referensi yang dapat digunakan oleh sejumlah peneliti dimasa mendatang yang juga tertarik membahas permasalahan yang sama