

BAB I

PENDAHULUAN

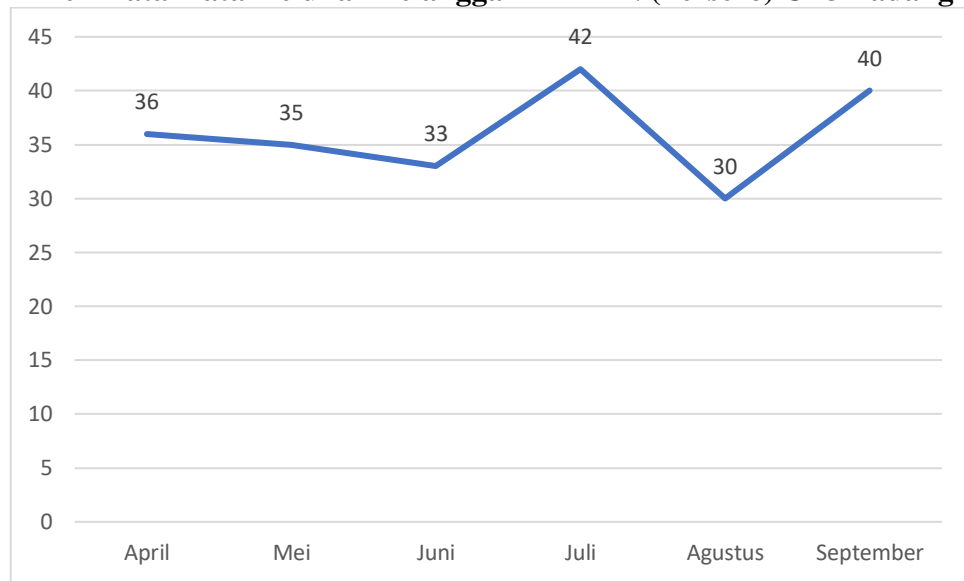
1.1 Latar belakang masalah

Pelayanan Publik merupakan salah satu fungsi utama yang dimiliki perusahaan yang dikelola oleh pemerintah. Pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dalam mendorong meningkatkan atau penurunan citra perusahaan. Salah satu perusahaan yang bertugas memberikan pelayanan publik adalah PT PLN (Persero). Badan Usaha ini ditugaskan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya mengenai listrik kepada masyarakat.

PT PLN (Persero) memiliki kantor cabang diseluruh wilayah Indonesia, dan bertugas memberikan pelayanan public kepada masyarakat. Begitu penting listrik bagi kehidupan membuat kebutuhan akan sumber daya tersebut terus mengalami peningkatan yang berimbas pada banyaknya jumlah masyarakat yang menyampaikan keluhan kesah mereka kepada unit peayanan PT PLN (Persero) di setiap daerah. Salah satu daerah kerja PT PLN (Persero) adalah kota padang, begitu banyak permasalahan yang dihadapi PT PLN (Persero) UP3 Padang terutama dari keluhan pelanggan-pelanggannya.

Hal ini terbukti dari trend keluhan pelanggan terhadap beberapa fenomena yang sering terjadi diantaranya listrik padam, tidak bisa membeli token, mcb melemah, permasalahan kabel yang mengeluarkan percikan api, dan beberapa permasalahan penting lainnya. Untuk melihat seberapa tinggi pengaduan yang diterima karyawan bagian Pelayanan setiap harinya bisa kita lihat pada grafik dibawah ini:

Grafik 1.1
Tren Rata-Rata Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Padang

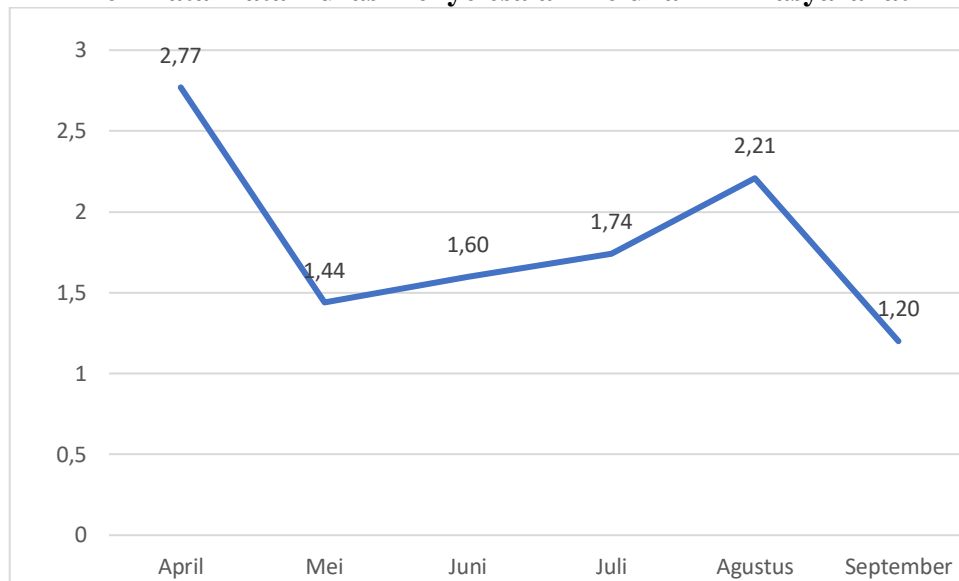


Sumber: Unit Pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Padang

Dari grafik terlihat bahwa, rata-rata jumlah keluhan setiap hari untuk kurun waktu April sampai September selalu berfluktuasi dengan kecendrungan yang meningkat. Tingginya angka pengaduan yang diterima oleh pihak PLN tidak selalu disebabkan oleh rendahnya kinerja dari bagian pelayanan tersebut.

Untuk membuktikan hal tersebut tentu saja membutuhkan data pembanding, dimana data ini akan membandingkan durasi pekerjaan yang dilakukan oleh bagian pelayanan dalam mengatasi permasalahan dilapangan. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak pelayanan, bisa dilihat seperti grafik dibawah ini:

Grafik 1.2
Tren Rata-Rata Durasi Penyelesaian Keluhan Di Masyarakat



Sumber: Unit Pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Padang

Di sisi lain bisa dilihat dari waktu respon pelayanan PT PLN berdasarkan pada grafik diatas, adanya prestasi yang dicapai oleh PLN dalam hal durasi penanganan keluhan pelanggan yang awalnya dari 2,77 jam menjadi 1,20 jam. Sesuai dengan fenomena di atas maka PLN membutuhkan karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang baik agar dapat mempertahankan durasi yang singkat atau lebih mempersingkat waktu durasinya dalam menyelesaikan masalah yang ada di lapangan.

Keterikatan kerja memiliki manfaat bagi organisasi dan anggota organisasi yang berhubungan dengan beberapa hasil kerja yang baik, di antaranya kinerja tugas, perilaku anggota organisasi, dan kepuasan pelanggan. Untuk itulah PLN membutuhkan karyawan yang mampu bekerja secara optimal dan memiliki keterikatan kerja yang tinggi, dengan memiliki keterikatan kerja yang tinggi maka keluhan yang diterima akan berkurang, dengan sedikitnya keluhan yang ada maka

karyawan dilapangan pun lebih cepat dalam menyelesaikan masalah di lapangan dan mempersingkat waktu durasi pelayanan keluhan pelanggan.

Keterikatan kerja merupakan keterikatan seorang karyawan dengan pekerjaannya akan merasa percaya diri dan optimis dalam menghadapi kesulitan atau tantangan dari pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Bakker et al., (2011) keterikatan kerja merupakan suatu keadaan pikiran yang positif, memuaskan terkait dengan pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan tingkat keterikatan yang tinggi dalam pekerjaan.

Menurut Saks (2006) seperti yang dikutip dalam Raharjo dan Widiastuti (2016) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keterikatan kerja adalah kepemimpinan transformasional, yang mana keberhasilan organisasi dalam mencapai kinerja yang lebih tinggi tergantung pada efektivitas pemimpin dalam mengelola sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

Sedangkan menurut Smit et al., (2004) seperti yang dikutip dalam Azizil (2016) menyatakan bahwa Kepemimpinan Transformasional adalah pimpinan yang mampu menginspirasi bawahan untuk berbagi visi, meyakinkan mereka untuk mencapai visi dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk mengembangkan potensi diri.

Selain kepemimpinan transformasional, keterikatan kerja juga dipengaruhi oleh persepsi dukungan organisasional. Agustina (2012) menyatakan persepsi dukungan organisasi merupakan salah satu kekuatan yang mempengaruhi perilaku dosen untuk berbuat atau berkinerja lebih baik. Organisasi atau perusahaan harus mampu memberikan keyakinan kepada karyawan, bahwa organisasi dapat

menghargai kontribusi kerja, serta memberikan perhatian untuk kesejahteraan karyawan.

Berdasarkan uraian dari fenomena yang telah dipaparkan diawal maka penelitian ini mencoba membahas beberapa variabel yang dapat mempengaruhi Keterikatan Kerja, diantara nya Kepemimpinan Transformasional dan Persepsi Dukungan Organisasional, dimana secara umum penelitian ini bersifat empiris dengan Judul: “ **Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan PT PLN (Persero) UP3 Padang**”

1.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka timbul beberapa pertanyaan yang merupakan rumusan masalah penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap keterikatan kerja karyawan PT PLN (Persero) UP3 Padang ?
2. Apakah persepsi dukungan organisasional berpengaruh terhadap keterikatan kerja karyawan PT PLN (Persero) UP3 Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan cara agar waktu penyelesaian keluhan pelanggan dapat dipertahankan atau dilakukan lebih singkat dengan meningkatkan peran keterikatan kerja karyawan dalam upaya meningkatkan kemampuan pelayanan PLN kepada masyarakat melalui variabel-variabel sikap kerja dan kepemimpinan. Oleh sebab itu, maka perlu dibuktikan secara empiris:

1. Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keterikatan kerja
2. Pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap keterikatan kerja

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian diharapkan hasil yang di peroleh dari penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat bagi :

1. Praktisi

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, evaluasi dan tambahan informasi bagi karyawan PLN agar memiliki keterikatan kerja yang tinggi terhadap perusahaan sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal pada pelanggannya.

2. Akademisi

Dari penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi di bidang MSDM terutama dalam fungsi MSDM seperti:, seleksi dan penempatan dari seleksi di dapat lah karyawan yang mempunyai keterikatan kerja tinggi dalam penempatan di tempat kerja dilapangan yang membutuhkan karyawan yang punya keterikatan kerja dalam mengurangi keluhan.