

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

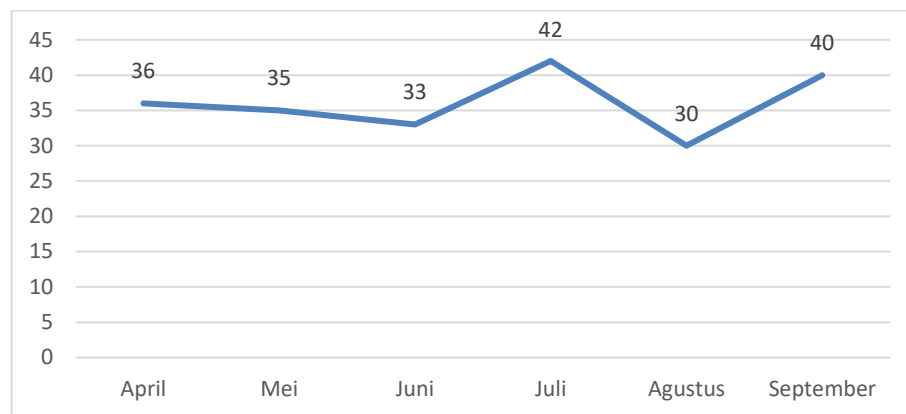
Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang dimiliki perusahaan yang dikelola oleh pemerintah, pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan atau menurunkan citra dari perusahaan. Salah satu perusahaan yang bertugas memberikan pelayanan publik adalah PT PLN (Persero). PT PLN adalah badan usaha yang ditugaskan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya memberikan pelayanan listrik kepada masyarakat.

PT PLN (Persero) memiliki kantor cabang diseluruh Indonesia yang merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik, penyediaan tenaga listrik meliputi kegiatan pembangkitan, penyaluran, dan distribusi serta melakukan perencanaan dan pembangunan sarana penyedia tenaga listrik serta mengembangkan penyediaan listrik sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Listrik sebagai sumber kehidupan masyarakat mempunyai fungsi sebagai penerang dan energi dalam mengembangkan segala bentuk usaha dan aktifitas sehari-hari. Dan tidak dapat dipungkiri bahwa listrik memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya PT PLN (Persero) UP3 Padang belum secara maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga belum memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat.

Hal ini terbukti dari trend keluhan pelanggan terhadap beberapa fenomena yang sering terjadi diantaranya listrik padam , mcb melemah, permasalahan kabel yang menimbulkan 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

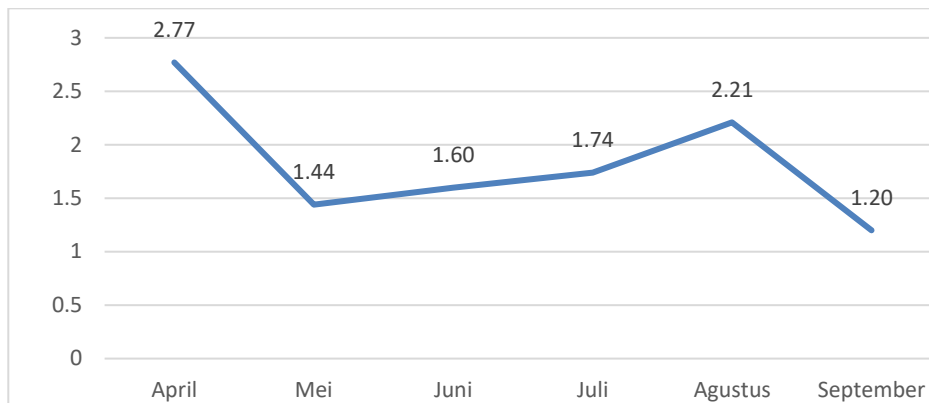


Sumber : Unit Pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Padang

Dari grafik diatas terlihat bahwa, rata-rata jumlah keluhan pelanggan setiap hari untuk kurun waktu pada bulan April hingga September selalu berfluktuasi dengan kecendrungan meningkatnya pengaduan masyarakat. Tingginya angka pengaduan yang diterima oleh PT PLN UP3 Padang dapat disebabkan oleh rendahnya kinerja karyawan.

Untuk membuktikan hal tersebut tentunya membutuhkan data pembanding, dimana data tersebut akan membandingkan durasi respon penyelesaian masalah yang terjadi dilapangan. Berdasarkan data rata-rata durasi dalam penyelesaian gangguan layanan listrik juga dapat dilihat pada Grafik dibawah ini:

Grafik 1.2
Tren Rata-Rata Durasi Penyelesaian Keluhan Di Masyarakat



Sumber : Unit Pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Padang

Secara umum PT. PLN (Persero) UP3 Padang dapat dikatakan memiliki jumlah pengaduan yang relative rendah. Sepanjang tahun 2019 rata-rata keluhan pelanggan memiliki flukturasi yang cenderung meningkat pada bulan april hingga September. Rata-rata keluhan pelanggan tertinggi terjadi pada bulan juli dan rata-rata keluhan pelangan terendah terjadi pada bulan agustus. Rendahnya angka keluhan pelanggan dapat menjadi indicator keberhasilan PT PLN dalam melaksanakan pelayanan dengan baik.

Namun tidak demikian halnya dengan kemampun PT. PLN UP3 Padang dalam merespon pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Terdapat fluktuasi waktu yang cenderung meningkat pada bulan Mai hingga Juli rata-rata lama penyelesaian pengaduan pada bulan juli mencapai 1,74 jam padahal pada bulan mai rata-rata hanya 1,44 jam. Sesuai pada fenomena diatas maka PT. PLN UP3 Padang membutuhkan karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

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 menurut Hasibuan (2014:94) adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. 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

Menurut (Utamajaya, 2015) jika semangat kerja karyawan rendah, kemungkinan partisipasi hanya akan terbatas pada apa yang di perintahkan. Semangat kerja yang rendah ditandai dengan kegelisahan, yaitu perpindahan, ketidakhadiran, keterlambatan tidak disiplin dan menurunnya hasil kerja.

Menurut Panggabean (2014:50) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja dan semangat kerja karyawan diantaranya adalah kondisi pekerjaan, rekan kerja, kompensasi, kepemimpinan, perusahaan dan lingkungan. Pada penelitian ini peneliti hanya berfokus untuk meneliti variabel kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja dan semangat kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja adalah kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan adalah orang yang memerintah dan menilai karyawan yang selalu berhubungan dengan tugas maupun tanggung jawab karyawan yang bersangkutan. Apabila peran

pemimpin dianggap baik, maka karyawan yang bersangkutan akan mempunyai semangat kerja yang tinggi (Panggabean, 2014:21). Pernyataan tersebut juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan I Gusti (2019) yang menyatakan bahwa kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja yang berarti apabila gaya kepemimpinan semakin baik maka semangat kerja yang dimiliki pegawai akan meningkat dan sebaliknya, semakin buruk gaya kepemimpinan transformasional maka semangat kerja yang dimiliki pegawai akan menurun.

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) UP3 Padang, diantaranya Kepemimpinan Transformasional dan Lingkungan Kerja. Secara umum penelitian ini bersifat empiris dan berjudul : **“Pengaruh Kepemimpinan transformasional dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pada Karyawan PT.PLN (Persero) UP3 Padang”**.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan PT.PLN (Persero) UP3 Padang?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan PT.PLN (Persero) UP3 Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan cara agar terbentuknya semangat kerja karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan PT.PLN (Persero) UP3 Padang kepada para pelanggannya. Untuk itu penelitian ini melibatkan variabel kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja. Sehubungan dengan itu, maka perlu dibuktikan secara empiris:

1. Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap semangat kerja
2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap semangat kerja

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) UP3 Padang.
2. Akademisi hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai referensi yang dapat digunakan oleh sejumlah peneliti dimasa mendatang yang juga tertarik membahas permasalahan yang sama.