

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan ialah suatu organisasi atau perseorangan yang mendirikan suatu usaha dengan tujuan memperoleh keuntungan agar dapat terus berfungsi dan terhindar dari kebangkrutan dalam durasi durasi yang lama. Efektivitas dan efisiensi yang tinggi dengan tidak langsung diperlukan bagi perusahaan atau organisasi untuk beradaptasi terhadap kesulitan persaingan di masa globalisasi saat ini, karena hal tersebut dapat menjadi keuntungan untuk bertahan di tengah persaingan yang semakin cepat. Bisnis yang dapat memproduksi barang dan jasa berkualitas tinggi dapat bersaing di panggung internasional dalam lingkungan bisnis yang kejam saat ini.

Pesatnya peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) dan meningkatnya persaingan di dunia usaha ialah dua pengaruh globalisasi. Tentu saja, mengingat hal ini, dunia usaha dan organisasi dengan tidak langsung wajib menyesuaikan diri dengan peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk menjaga reputasi dan level kualitasnya. Karena kemampuan sumber daya manusia untuk mengikuti perubahan IPTEK terbatas, perusahaan atau organisasi tentu wajib mampu mengikuti perubahan IPTEK yang begitu cepat saat ini. Karena jika suatu perusahaan atau organisasi tidak melanjutkan IPTEK, akan mengakibatkan penurunan kualitas dan kuantitas perusahaan atau organisasi.

Diharapkan PT. PLN (Persero) ULP akan mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. PT. PLN (Persero) ialah salah satu cabang Perusahaan Listrik Negara (PLN) di Indonesia. "ULP" ialah singkatan dari "Unit Layanan Pelanggan". Di lingkungan PLN, Unit Dukungan Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan dukungan pelanggan langsung lokal atau regional kepada pengguna listrik. Unit layanan pelanggan PT. PLN (Persero) ialah badan usaha milik negara (BUMN). Usaha yang dilaksanakan PT. PLN (Persero) ULP bergerak dalam bidang penyediaan layanan ketenagalistrikan yang sangat signifikan bagi masyarakat dengan keseluruhan. PT. Tanggung jawab utama ULP PLN (Persero) ialah menyediakan layanan yang terhubung dengan listrik kepada klien di wilayah khusus. Hal ini mencakup hal-hal misalnya pemasangan dan pemeliharaan meteran listrik, menangani pembayaran tagihan, memberi informasi tentang tarif listrik, dan menanggapi problek atau keluhan pelanggan terkait dengan pasokan listrik.

PT. PLN (Persero) ULP berperan signifikan dalam memastikan bahwasannya pelanggan memiliki akses dan kualitas pelayanan listrik yang memadai. Mereka juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwasannya undang-undang dan pedoman yang relevan di industri kelistrikan dipatuhi. Maka dari itu, dengan konsisten memberi pelayanan bagus, PT. PLN (Persero) berupaya meningkatkan dan memperbarui kinerjanya guna meningkatkan reputasi perusahaan. Masyarakat memandang PT. PLN (Persero) menjadi perusahaan yang memiliki reputasi baik, dan tentu saja menawarkan layanan pelanggan bagus untuk membuat mereka senang. PT. PLN (Persero) berkewajiban memberi pelayanan yang bagus kepada masyarakat menjadi penyedia jasa ketenagalistrikan, termasuk menjamin

perlindungan dan pemenuhan hak-haknya menjadi pelanggan. Maka dari itu untuk memberi pelayanan yang bagus PT. PLN (Persero) ULP diharapkan mampu memberi kepuasan kerja kepada karyawannya.

Berdasarkan Rawi (2021) dalam bukunya “Manajemen Karir Teori dan Praktik” menjelaskan bahwasannya karyawan ialah individu yang menyediakan layanan (baik dalam bentuk ide bahkan tenaga) dan menerima upah atau imbalan yang besarnya telah ditentukan sebelumnya. Maka dari itu kualitas dan kuantitas karyawan menjadi faktor penentu dalam menciptakan tujuan awal organisasi. Dalam mengangkat seorang karyawan, perusahaan atau organisasi tentunya wajib melewati tahapan - tahapan seleksi, supaya dengan adanya tahapan tersebut perusahaan bahkan organisasi bisa menemukan karyawan yang memiliki kualitas yang tepat untuk melaksanakan jobdesk yang dibutuhkan oleh perusahaan atau organisasi.

Untuk menjalankan kegiatan organisasi diperlukan berbagai sumber daya, salah satunya ialah sumber daya manusia. Di dalam perusahaan atau organisasi SDM memiliki peranan utama dalam menjalankan seluruh fungsi perusahaan serta mencapai tujuan dari perusahaan. Peran SDM telah berkembang seiring dengan berjalannya durasi, dan karyawan tidak lagi diposisikan dalam perusahaan menjadi faktor produksi belaka, namun menjadi asset perusahaan yang perlu diperhatikan dan dijaga dengan sebaik - baiknya. SDM ialah satu diantara faktor lain yang signifikan dalam menentukan keberlangsungan suatu perusahaan. Adanya sumber daya manusia dalam suatu organisasi berfungsi menjadi katalis bagi pencapaian hasil yang diinginkan. Perusahaan selalu memiliki tujuan dan dengan adanya SDM

yang berkualitas akan menjamin baik karyawan bahkan perusahaan mendapatkan kepuasan kerja yang diinginkan.

Pencapaian tujuan organisasi sangat bergantung pada kebahagiaan kerja. Level kepuasan kerja suatu organisasi atau perusahaan menampilkan seberapa puas para pekerjanya terhadap pekerjaan mereka. Kegiatan karyawan terhadap pekerjaan dapat dilihat dari respon emosional dan respon terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja dijelaskan menjadi pandangan seseorang terhadap pekerjaannya, serta sejauh mana imbalan yang diterima seorang karyawan selaras dengan kontribusinya. Level kebahagiaan kerja seseorang ialah kebutuhan yang paling krusial dalam suatu tempat kerja. Karena karakteristik setiap pegawai berbeda-beda dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja pegawai juga berbeda-beda.

Beban kerja hanyalah salah satu dari sekian beragam variabel yang mungkin memengaruhi kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya. Beban kerja seorang staf ialah prosedur atau jobdesk yang wajib mereka lakukan dalam jangka durasi khusus. Beban kerja tidak didefinisikan menjadi apa yang dapat dilaksanakan dan diselaraskan oleh seorang karyawan setelah jobdesk yang diberi selesai. Di sisi lain, penugasan dan kegiatan tersebut menjadi beban jika pekerja gagal (Vanchapo, 2020). Beban kerja ialah keseluruhan jumlah karyawan yang wajib diselesaikan oleh suatu bisnis atau organisasi dalam jangka durasi khusus (Gulo et al., 2020). Hal ini membawa kita pada kesimpulan bahwasannya beban kerja seorang staf ialah kumpulan jobdesk-jobdesk yang wajib mereka kerjakan dalam kurun durasi khusus.

Selain itu, unsur-unsur yang terkait dengan lingkungan tempat kerja juga dapat berpengaruh pada seberapa puas seorang pekerja terhadap posisinya. Agar pekerja merasa puas dengan pekerjaannya, maka lingkungan kerja wajib

mendukung dan mengoptimalkan proses kerja. Peralatan dan perlengkapan yang dapat diakses, lokasi tempat kerja, cara orang beroperasi, dan struktur karier baik individu bahkan kelompok, semuanya membentuk lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang aman, menyenangkan, produktif, dan efisien diperlukan untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja. Kapasitas setiap pekerja untuk melakukan jobdesk yang diberi kepadanya ialah salah satu komponen tempat kerja. Semakin beragam peluang kinerja yang diberi oleh suasana yang menyenangkan, semakin baik pula lingkungan kerja tersebut. Kemampuan seorang karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan cara yang aman, menyenangkan, dan sehat ialah hal yang menentukan kondisi kerja yang dapat diterima atau selaras. Pengaruh jangka panjang dari lingkungan kerja yang tidak selaras terlihat jelas. Selain itu, lingkungan kerja yang buruk dapat membuat segalanya menjadi lebih sulit dan memakan durasi serta menghambat pengembangan perencanaan sistem kerja yang efisien (Sedarmayanti, 2009).

Unit layanan pelanggan milik PT. PLN (Persero) tersebar di beragam wilayah Indonesia. Unit layanan pelanggan PT. PLN (Persero) yang berlokasi di Singaraja, Bali Utara, ialah salah satu unit layanan pelanggan perusahaan. Unit layanan pelanggan PT Office. PLN (Persero) Singaraja dapat ditemukan di Jl. Ngurah Rai No. 68, Banjar Jawa, Kec. Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali. PT. PLN (Persero) ULP Singaraja memiliki 4 divisi diantaranya ialah divisi Teknik, Transaksi Energi (TE), Pelayanan Administrasi (PA) dan divisi Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Sama misalnya perusahaan PLN lainnya, PT. PLN (Persero) ULP Singaraja diuntut untuk memberi pelayanan yang bagus untuk memastikan masyarakat

mendapatkan jasa kelistrikan yang kehadirannya dibutuhkan oleh seluruh masyarakat.

Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Singaraja memiliki peran dan kewajiban yang berbeda dalam setiap divisi. Berdasarkan percakapan dengan salah satu anggota staf PT. PLN (Pesero) ULP Singaraja untuk memastikan langsung jobdesk dan tanggung jawab yang dimiliki. Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Singaraja memiliki SLA (*Service Level Agreement*) disetiap divisinya. Dimana SLA (*Service Level Agreement*) mengatur berbagai aspek kinerja dan pelayanan sekorelasi dengan peran dan tanggung jawab masing-masing termasuk didalamnya target dari pekerjaan itu sendiri. Jobdesk divisi Pelayanan Administrasi (PA) terkait Pasang Baru (PB) Perubahan Daya (PD). Divisi Transaksi Energi (TE) berjobdesk untuk memastikan tunggakan bulanan kWh pasca bayar wajib nihil. Divisi K3 memberi sosialisasi terkait peproblekan yang terjadi di lapangan kepada Masyarakat. Selanjutnya, divisi teknik memiliki 2 jobdesk yaitu preventif (berjobdesk sebelum terjadi kerusakan atau gangguan misalnya pemeliharaan terjadwal penggantian kabel sebelum putus) dan korektif (pekerjaan yang dilaksanakan saat telah terjadi), misalnya kabel putus karena petir.

Karyawan PT. PLN (Pesero) ULP Singaraja bekerja di dalam kantor dan ada juga karyawan yang bekerja di luar kantor/dilapangan. Karyawan yang bekerja didalam kantor memiliki jobdesk yang sama, namun tidak dengan langsung mengontrol permintaan dan perproblekan yang dialami masyarakat. Karyawan yang bekerja didalam kantor memiliki jobdesk dan tanggung jawab diantaranya: membuat laporan target setiap divisinya, memverifikasi Perubahan Daya (PD) dan Pasang Baru (PB). mengarsipkan file pelanggan terkait Perubahan Daya (PD) dan

Pasang Baru (PB), serta memberi pelayanan kepada masyarakat yang datang langsung untuk mengadu terkait perproblekan listrik yang dialaminya. Namun karyawan yang berjobdesk dilapangan memiliki beragam jobdesk dan tanggung jawab dengan langsung terkait dengan operasi, pemeliharaan, dan pengembangan infrastruktur kelistrikan. Tentunya dengan begitu karyawan memiliki jobdesk, tanggung jawab serta perproblekan yang berbeda - beda. Tidak puasny karyawan terhadap pekerjaannya dikarenakan perproblekan - perproblekan yang dialami. Perproblekan yang dihadapi karyawan seringkali kali berkaitan dengan beban kerja dan lingkungan kerja di mana mereka bekerja.

Kepuasan kerja karyawan bisa diukur dengan melihat sejauh mana jobdesk dan target yang diberi berhasil diselesaikan dengan baik, serta sikap bagus yang ditampilkan terhadap pekerjaan mereka. Problek fisik hanyalah salah satu dari beragam hal yang mungkin mengakibatkan pekerja merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Faktor fisik ini melibatkan kondisi fisik dari pekerjaan itu sendiri, meliputi durasi istirahat dan jadwal, jenis pekerjaan, peralatan kerja, kondisi lingkungan, dan lain - lain. Kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Singaraja belum optimal, akan tetapi dilihat dari beban kerja dapat dijelaskan standar dan telah selaras dengan pembagian jobdesk yang ada atau *Standard Operating Procedure* (SOP). Namun, dari observasi yang telah dilaksanakan terlihat adanya karyawan yang memakai jam/durasi istirahatnya untuk melanjutkan jobdesknya dan ada juga karyawan yang lembur untuk mengejar target yang diberi. Hal ini tentunya tidak terlepas dari kegiatan pekerja yang seringkali menunda-nunda dalam menyelesaikan jobdesk yang diberi maka dari itu menimbulkan penimbunan kegiatan kerja yang wajib diselesaikan selaras dengan rencana kerja

yang telah diputuskan selaras dengan rencana kerja. SLA (Perjanjian Level Layanan). ULP berkorelasi dengan beban kerja yang dialami pekerja, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan dengan beragam PT. personel PLN (Persero). Bahkan ketika pekerja mengklaim bahwasannya beban kerja yang diberi kepada mereka mengikuti Prosedur Operasi Standar (SOP), ada situasi di mana durasi atau tenggat durasi yang diberi tidak cukup untuk menyelesaikan jobdesk. Tampaknya ada beragam jobdesk dengan tenggat durasi dan tidak cukup durasi untuk menyelesaikannya, maka dari itu menambah beban, hal tersebut juga dirasakan oleh *team leader* ULP Singaraja. *Team Leader* ULP Singaraja juga mengatakan adanya jobdesk mendadak yang diberi atasan, maka dari itu karyawan wajib menyelesaikan jobdesk tersebut. Dikarenakan karyawan memiliki jobdesk disetiap divisinya masing - masing, mengakibatkan kurangnya SDM untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Kepuasan kerja yang tidak optimal dapat ditentukan oleh lingkungan kerja. Dengan adanya beban kerja yang berat, lingkungan kerja menjadi faktor pendukung untuk dapat membantu karyawan merasa puas untuk menyelesaikan pekerjaannya. Kualitas lingkungan kerja dapat dinilai dari ketersediaan fasilitas kerja yang memadai. Berdasarkan observasi yang telah saya lakukan, lingkungan kerja yang ada di ULP Singaraja telah cukup baik, baik kondisi ruangan, peralatan dan korelasi dengan rekan kerja. Akan tetapi beberapa masih ada keluhan dari karyawan. Keluhan tersebut mengenai fasilitas yang kurang memadai, misalnya yang terlihat pada Lampiran 02. Berdasarkan lampiran tersebut terlihat masih ada beberapa fasilitas peralatan kerja misalnya kursi yang telah tidak layak dipakai, dimana terdapat kursi yang telah tidak memiliki sandaran punggung. Kurang tersedianya

printer, hanya terdapat satu printer yang seringkali dipakai. Adanya komputer yang rusak maka dari itu mewajibkan karyawan memakai laptop pribadi. Terdapat pula pendingin ruangan/AC yang masih dipasang tetapi telah tidak dapat berfungsi lagi atau rusak, selanjutnya karyawan juga mengatakan bahwasannya fasilitas teknologi misalnya koneksi jaringan internet di ULP Singaraja sangat lambat. Fasilitas *wi-fi* sangat berpengaruh pada pekerjaan karyawan, dimana koneksi *wi-fi* yang ada di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Singaraja seringkali mengalami koneksi yang lambat. Lingkungan kerja yang tidak mendukung dapat mengakibatkan seseorang berkinerja kurang baik, maka dari itu membuat mereka merasa tidak puas dengan pekerjaannya.

Berdasarkan fenomena diatas kepuasan kerja belum optimal akan tetapi dilihat dari beban kerja telah selaras dengan Standard Operating Procedure (SOP). namun beberapa karyawan mengatakan bahwasannya terkadang adanya jobdesk yang diberi tidak selaras dengan pemberian durasi/deadline. Selain itu, iklim kerja di ULP Singaraja bisa dijelaskan menggembirakan; namun, beberapa orang terus menyuarkan keluhan mereka. Hasibuan (2008) menjelaskan bahwasannya level kepuasan kerja seseorang ditentukan oleh berbagai elemen, misalnya level kesulitan pekerjaan, tempat kerja, dan aksesibilitas teknologi yang memudahkan penyelesaian jobdesk. Namun hal ini tidak selaras dengan kondisi semestinya, khususnya di PT. PLN (Pesero) ULP Singaraja. Penyelidikan ini, selain perbedaan antara teori dan bukti aktual, terinspirasi oleh kesenjangan penelitian dari penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian yang diterbitkan oleh Saputra (2022) dalam artikel berjudul “Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan” menampilkan bahwasannya dibandingkan

dengan lingkungan kerja, beban kerja berpengaruh bagus signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian “Analisis Beban Kerja dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Masa Pandemi Covid-19” oleh Cahya dkk. (2021) menemukan bahwasannya meskipun lingkungan kerja berpengaruh baik dan besar terhadap kepuasan kerja, namun beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan. Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Kasus Pada Proyek Pembangunan Gedung PT Wika-Wg Kso Sglc & Eric Oleh Astuti, dkk. (2022) menemukan bahwasannya meskipun lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja memiliki pengaruh bagus. Selain itu, penelitian Zulher (2020), Dalena et al. (2020), dan Marbun, M. O. (2022) menampilkan bahwasannya beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Atas dasar pemikiran dan fenomena serta research gap yang ada, peneliti tertarik untuk meneliti judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Singaraja”**.

## **1.2 Identifikasi Problek Penelitian**

Uraian latar belakang yang diberi di atas dapat disimpulkan bahwasannya identifikasi problek dalam penelitian ini:

1. Adanya beban kerja yang dirasakan karyawan terkait dengan tuntutan jobdesk yang mengakibatkan penurunan kepuasan kerja.
2. Adanya ketidakpuasan karyawan terkait fasilitas yang kurang memadai.
3. Penelitian terdahulu memiliki kesenjangan penelitian yang menampilkan temuan penelitian yang tidak konsisten..

### 1.3 Pembatasan Problek Penelitian

Penulis membatasi topik yang akan dibahas pada unsur beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja karyawan dengan mempertimbangkan keterbatasan durasi dan keahlian penulis serta untuk mencegah kesalahan dalam konteks perproblekan yang lebih besar.

### 1.4 Rumusan Problek Penelitian

Mengingat konteksnya, proses mengidentifikasi dan mengakui kendala-kendala tersebut, perproblekannya dapat dinyatakan dengan ringkas menjadi berikut:

1. Apakah terdapat korelasi antara beban kerja karyawan pada PT. Unit Layanan Pelanggan PLN (Persero) Singaraja dengan kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah lingkungan kerja PT. Unit Layanan Pelanggan PLN (Persero) Singaraja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ?
3. Apakah beban kerja dan lingkungan kerja PT. Unit Layanan Pelanggan PLN (Persero) Singaraja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan informasi yang diberi tentang konteks dan rumusan problek, penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan berikut:

1. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Unit Pelayanan Pelanggan PLN (Persero) Singaraja.

2. Untuk mengidentifikasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Unit Pelayanan Pelanggan PLN (Persero) Singaraja.
3. Tujuannya untuk menguji pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Unit Pelayanan Pelanggan PLN (Persero) Singaraja.

### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini diperkirakan akan memiliki implikasi teoretis dan praktis. Dua kelebihan temuan penelitian yang dapat diuraikan ialah menjadi berikut:

1. **Manfaat Dengan Teori**

Pada subjek manajemen sumber daya manusia, temuan penelitian ini diyakini akan memperdalam pemahaman kita tentang bagaimana beban kerja dan lingkungan kerja memengaruhi kepuasan kerja karyawan.

2. **Keuntungan Bermanfaat**

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk membantu Unit Layanan Pelanggan PT PLN (Persero) Singaraja merancang kebijakan tempat kerja dan beban kerja yang akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan menawarkan lebih beragam pengetahuan, sudut pandang, dan saran.