BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi hal yang utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kinerja suatu organisasi. Tuntutan kebutuhan organisasi yang sangat tinggi menuntut daya tahan organisasi dalam menjembatani berbagai persoalan baik internal maupun external (Wandi, Adha, & Asriyah, 2019). Manajemen sumber daya manusia sangatlah berpengaruh banyak saat keberlangsungan kegiatan organisasi sumber daya manusia suatu dalam organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujudnya tujuan organisasi.

Menurut (Nabawi, 2019) kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Kinerja sangat berkaitan dengan hasil kerja setiap individu dalam beberapa periode waktu. Tercapainya sebuah tujuan dari suatu organisasi diperoleh dengan adanya kinerja para pegawai dari organisasi tersebut.

Banyaknya persoalan kinerja yang menjadi sumber ketidakpercayaan masyarakat yang memiliki urusan dengan birokrasi. Banyaknya keluhan yang didapat dari pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah suatu proses keterlambatan administrasi dan kurang profesional, sehingga dalam prakteknya masyarakat sebagai pengguna jasa selalu menjadi korban.

Sehubungan dengan itu, kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja *(output)* baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006). Untuk mengetahui hasil pekerjaan atau kinerja karyawan diperlukan evaluasi kinerja (*Performance Appraisal*). Evaluasi kinerja dapat dipergunakan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja dari SDM organisasi di masa yang akan datang. Selain itu, evaluasi kinerja juga dapat dipergunakan untuk menilai kemampuan pekerja, peringkat pekerja, penggajian, kompensasi, promosi, dan penentuan dalam jabatan serta sebagai umpan balik dalam proses manajemen kinerja.

Lingkungan kerja yang positif, tentunya berkaitan dengan budaya komunikasi pada internal perusahaan. Komunikasi Internal merupakan salah satu aspek terpenting karena dengan komunikasi internal yang baik, hubungan yang terjalin antara atasan dan bawahan saling terbuka (Argenti, 2013). Smith (2005) berpendapat bahwa komunikasi internal merupakan sarana memadai yang membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan perusahaan. Keefektifan komunikasi yang terjalin pada internal perusahaan, secara positif memotivasi karyawan untuk berkembang karena karyawan diberikan kesempatan untuk berpendapat dan memperoleh *feedback* atas pekerjaannya, sehingga karyawan merasa puas karena merasa dihargai. Karyawan yang termotivasi untuk berkembang akan berusaha memberikan performa terbaik dalam pekerjaan. Maka dari itu, komunikasi internal yang efektif membuat hubungan antar karyawan dengan atasan dan perusahaan harmonis, serta berdampak lingkungan kerja semakin kondusif. Hal ini karena antar karyawan dan atasan akan bekerja sama

menyusun tujuan dan rencana jangka pendek maupun jangka panjang, untuk kelangsungan perusahaan. Sehingga ketika komunikasi internal terjalin dengan baik antar karyawan memiliki kerjasama yang baik dan menghasilkan atmosfer yang kondusif yang berdampak pada kinerja perusahaan

Menurut Mathis dan Jackson (2009), evaluasi kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Apabila kinerja karyawan tidak dikelola dengan baik maka akan berdampak buruk bagi perusahaan. Perusahaan tidak akan mencapai target yang ditetapkan atau jika tercapai hasilnya tidak akan optimal karena kinerja karyawan yang rendah. Perusahaan tentunya tidak menginginkan hal tersebut, perusahaan menginginkan karyawannya melakukan pekerjaan mereka dengan kinerja yang tinggi. Di banyak perusahaan, kinerja karyawan yang tinggi merupakan hal yang menentukan dalam keberhasilan suatu organisasi.

Karyawan merupakan aset organisasi yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh organisasi agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama organisasi adalah kepuasan kerja para karyawannya dan motivasi, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. (Handoko, 2018). Semakin banyak

aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya.

Sementara itu, Gibson dalam Wibowo (2007) secara jelas menggambarkan adanya hubungan timbal balik antara kepuasan kerja dan kinerja. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Di sisi lain dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan. Gibson dalam Wibowo (2007) menyatakan bahwa kemungkinan timbul hubungan timbal balik yang menunjukkan tidak adanya arah atau hubungan yang spesifik antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja.

Untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja dalam organisasi diperlukan komunikasi yang baik. Menurut (Handoko, 2018) Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Salah satu komponen yang dibutuhkan dalam manajemen dan organisasi adalah kerjasama. Kerjasama dapat dilaksanakan dengan baik apabila terjadi komunikasi dialogis antara manajer dan bawahan dan diantara seluruh pekerja yang melaksanakan kegiatan organisasi, dengan adanya respon, tanggapan atau umpan balik yang diberikan oleh komunikan berarti pesan yang dikirim itu sudah sampai sehingga terjadi komunikasi dua arah (Athoillah, 2010). Kinerja organisasi tidak lepas dari adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawainya demi keberlangsungan kegiatan organisasi. Kegagalan komunikasi dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Selain komunikasi, lingkungan kerja merupakan salah satu komponen bagi kenyamanan pegawai dalam hal mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Menurut (Sedarmayanti, 2011), lingkungan kerja adalah semua keadaan berbentuk yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Menurut (Sedarmayanti, 2011), lingkungan kerja adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Demi tercapainya tujuan organisasi para atasan harus memiliki hubungan yang baik kepada bawahannya. Lingkungan kerja non fisik adalah budaya organisasi, bisa diidentifikasi dengan mengamati perilaku orang di tempat kerja ketika ataupun setelah bekerja, dimana budaya organisasi itu ditentukan oleh struktur formal organisasi serta norma dan nilai-nilai informal. Kegiatan dalam berlangsungnya kegiatan organisasi lingkungan kerja sangat berpengaruh untuk mencapai tujuan organisasi dan memperoleh kinerja para pegawai. Menurut (Suprihanto John, 2003), kepemimpinan dalam suatu organisasi akan sangat mempengaruhi gerak laju dari organisasi itu sendiri. Maka dari itu Lingkungan kerja sama yang serasi biasanya akan mempertinggi daya guna, hasil guna dan tepat guna dari suatu organisasi. Lingkungan kerja sangat penting adanya dalam sebuah organisasi. Kenyamanan pegawai tergantung bagaimana lingkungan kerja pada organisasi.

PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja saat ini terus berupaya membenahi pelayanan kepada Masyarakat agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Secara umum kinerja PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja sudah tergolong baik, akan tetapi tidak lepas dari keluhan dari pelanggan.

Melihat dari belum optimalnya kinerja yang dilakukan PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja, maka perbaikan Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan penggerak perusahaan harus mendapat perhatian.

Kinerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja dapat dikatakan belum optimal bila dilihat dari aspek kualitas pelayanan. Banyak pelanggan mengeluhkan bahwa hasil pekerjaan yang diberikan tidak memenuhi harapan, terutama terkait penanganan gangguan teknis. Misalnya, perbaikan yang dilakukan hanya bersifat sementara dan seringkali gangguan yang sama kembali terjadi. Ini menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan dalam menangani permasalahan kelistrikan masih kurang mendalam, dengan perbaikan yang tidak tuntas.

Dari segi kuantitas, jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam periode tertentu juga sering tidak memadai. Pengaduan pelanggan menumpuk, terutama saat terjadi gangguan massal, seperti pemadaman karena cuaca buruk atau kerusakan jaringan. Pegawai PLN terlihat kewalahan, yang menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya manusia atau kurangnya pengelolaan beban kerja yang efektif. Hal ini memperlambat penyelesaian masalah yang seharusnya bisa ditangani dengan lebih cepat jika kapasitas kerja lebih optimal.

Ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan juga menjadi masalah. Banyak pelanggan yang mengeluhkan bahwa waktu yang dijanjikan oleh PLN untuk menyelesaikan perbaikan tidak ditepati. Misalnya, janji perbaikan dalam beberapa jam bisa meleset menjadi berhari-hari. Keterlambatan seperti ini tidak hanya mengganggu aktivitas pelanggan, tetapi juga menunjukkan manajemen waktu dan koordinasi antar pegawai yang kurang baik.

Kemandirian kerja para pegawai juga tampaknya belum optimal. Banyak pekerjaan yang masih memerlukan supervisi atau persetujuan dari atasan sebelum bisa diselesaikan, yang memperlambat proses pengambilan keputusan di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai mungkin belum sepenuhnya diberdayakan atau dilatih untuk mengambil keputusan cepat dan tepat dalam situasi darurat, yang seharusnya menjadi keterampilan penting di bidang pelayanan publik seperti PLN.

Dilihat dari kepuasan kerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja dapat dikatakan sudah cukup baik, terutama dari segi kompensasi. Pegawai merasa bahwa gaji dan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan cukup kompetitif dan sebanding dengan tanggung jawab yang mereka emban. Selain gaji pokok yang memadai, PLN juga memberikan berbagai tunjangan tambahan, seperti tunjangan kesehatan, transportasi, dan bonus kinerja. Hal ini memberikan rasa aman bagi pegawai, karena mereka merasa dihargai secara finansial atas kontribusinya.

Dari segi pekerjaan itu sendiri, pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja juga merasa puas dengan tugas dan tanggung jawab yang mereka jalani. Banyak pegawai yang menikmati tantangan bekerja di bidang kelistrikan yang membutuhkan keterampilan teknis tinggi dan kemampuan problem solving yang baik. Kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan dan memberikan solusi atas masalah kelistrikan memberikan rasa pencapaian tersendiri. Selain itu, adanya variasi dalam pekerjaan sehari-hari membuat para pegawai merasa tidak jenuh dan selalu tertantang untuk belajar hal baru.

Terkait promosi, PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja juga dinilai sudah memiliki sistem yang cukup adil dan transparan. Pegawai yang menunjukkan

kinerja baik dan memiliki potensi yang tinggi diberikan kesempatan untuk naik jabatan atau mendapatkan tanggung jawab yang lebih besar. Sistem penilaian berbasis prestasi dan keterampilan ini membuat pegawai merasa bahwa mereka memiliki peluang untuk berkembang di dalam perusahaan. Kesempatan mengikuti pelatihan atau pendidikan lanjutan juga sering diberikan, yang membantu mereka mempersiapkan diri untuk posisi yang lebih tinggi. Sistem promosi yang terstruktur ini juga menciptakan motivasi tambahan bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka. Dengan adanya jalur karir yang jelas, pegawai merasa bahwa usaha keras mereka akan dihargai dan berdampak langsung pada peningkatan karier mereka. Hal ini juga menciptakan suasana kerja yang kompetitif namun sehat, di mana setiap pegawai berusaha menunjukkan performa terbaiknya untuk mendapatkan kesempatan naik jabatan.

Untuk mewujudkan kinerja yang optimal, PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja sudah melengkapi berbagai kebutuhan pegawainya agar bekerja nyaman. Lingkungan kerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja bisa dikatakan sudah baik, terutama dilihat dari segi tempat bekerja. Kantor PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti ruangan yang bersih dan nyaman, area kerja yang cukup luas, serta penataan ruangan yang mendukung produktivitas. Ruang-ruang kerja juga dirancang agar pegawai dapat bekerja dengan tenang dan fokus, sehingga mereka dapat menjalankan tugasnya dengan optimal. Adanya fasilitas seperti ruang istirahat dan ruang makan juga memberikan kenyamanan bagi pegawai saat beristirahat di sela-sela jam kerja.

Dari segi peralatan kerja, PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja memastikan bahwa pegawai mendapatkan alat kerja yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan teknis mereka. Para teknisi misalnya, dilengkapi dengan alat-alat listrik yang modern dan berkualitas untuk mendukung pekerjaan lapangan, seperti pengukur tegangan, peralatan perbaikan kabel, dan Alat Pelindung Diri yang lengkap. Dengan adanya peralatan yang tepat, pekerjaan teknis dapat dilakukan dengan lebih cepat, aman, dan efisien, sehingga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

PLN juga menyediakan peralatan kerja lainnya, seperti perangkat komputer yang memadai, sistem jaringan yang baik, dan teknologi pendukung untuk pengolahan data serta komunikasi internal. Pegawai administrasi maupun bagian layanan pelanggan dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih mudah karena adanya sistem yang terintegrasi dan perangkat yang selalu diperbarui. Hal ini membantu mempercepat proses kerja, mulai dari penanganan pengaduan hingga penyelesaian administrasi kelistrikan.

Hubungan antara pegawai dengan rekan kerja di PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja juga terjalin dengan baik. Terdapat budaya kerja yang kolaboratif, di mana setiap pegawai saling mendukung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi antar rekan kerja berjalan lancar, baik dalam tim kecil maupun lintas divisi, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif. Kebersamaan ini menciptakan suasana kerja yang positif, di mana pegawai merasa nyaman dan termotivasi untuk saling membantu dalam menghadapi tantangan pekerjaan.

Selain lingkungan kerja, komunikasi internal di PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja sudah berjalan dengan baik, terutama dilihat dari bagaimana informasi disampaikan dengan jelas dan tepat kepada semua pegawai. Manajemen PLN memastikan bahwa setiap instruksi, kebijakan, dan informasi terkait operasional disampaikan melalui saluran komunikasi yang efektif, seperti email, rapat mingguan, dan pemberitahuan melalui portal internal. Kejelasan dalam penyampaian pesan ini membuat para pegawai memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik, sehingga tidak ada kebingungan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari.

Aliran informasi di antara berbagai divisi dan unit kerja juga berjalan lancar. Komunikasi antar departemen, baik dari divisi teknis, administrasi, maupun layanan pelanggan, terjadi secara terbuka dan kolaboratif. Koordinasi ini penting dalam memastikan bahwa setiap bagian memiliki informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya secara efisien. Sebagai contoh, tim teknis selalu mendapatkan informasi terbaru mengenai jadwal pemeliharaan dan perbaikan, sementara divisi layanan pelanggan juga diperbarui tentang status keluhan pelanggan.

Responsivitas pegawai terhadap komunikasi internal juga menunjukkan efektivitas sistem komunikasi yang diterapkan. Setiap kali ada pesan penting atau perubahan kebijakan, pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja segera menindaklanjutinya tanpa penundaan. Ini terlihat dari cepatnya respon terhadap permasalahan yang muncul di lapangan, seperti penanganan gangguan listrik atau penyesuaian jadwal operasional. Kemampuan pegawai untuk merespons pesan dengan cepat meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada pelanggan.

Salah satu kekuatan lain dari komunikasi internal PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja adalah adanya budaya umpan balik yang baik. Pegawai diberi kesempatan untuk memberikan saran atau masukan terkait kebijakan internal atau proses kerja yang bisa ditingkatkan. Manajemen terbuka terhadap masukan ini dan sering kali melakukan evaluasi berdasarkan hasil umpan balik tersebut. Hal ini menciptakan suasana kerja yang terbuka, di mana semua pegawai merasa didengar dan dihargai kontribusinya dalam proses pengambilan keputusan.

Terakhir, penggunaan teknologi modern mendukung kelancaran komunikasi internal. PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja menggunakan berbagai alat digital, seperti aplikasi perpesanan dan portal intranet, yang memungkinkan pegawai untuk tetap terhubung dan mendapatkan informasi penting kapan saja. Kombinasi antara kejelasan pesan, aliran informasi yang lancar, responsivitas, budaya umpan balik, dan penggunaan teknologi membuat komunikasi internal di PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja berjalan dengan baik dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Melihat dari paparan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja belum optimal padahal jika dilihat dari kepuasan kerja, lingkungan kerja dan komunikasi yang terjadi sudah baik. Hal ini menjadikan dasar penelitian dengan judul **"Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Di PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja)"** perlu dilakukan untuk mendapatkan gambaran lebih jelas untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Masalah kinerja PT PLN Unit Layanan Pelangan Singaraja dari sisi kualitas dapat diidentifikasi melalui keluhan pelanggan yang sering mengalami gangguan lisrik berulang kali, meskipun perbaikan sudah dilakukan. Ini menunjukkan bahwa kualitas penanganan teknis yang diberikan belum optimal. Beberapa masalah seperti voltase tidak stabil atau pemadaman yang sering terjadi hanya ditangani secara sementara, tanpa solusi jangka panjang yang memadai. Kurangnya perbaikan yang komprehensif ini menurunkan kualitas pelayanan dan menciptakan ketidakpuasan pelanggan.

Dari segi kuantitas, jumlah pengaduan yang belum terselesaikan menjadi indikasi adanya masalah dalam kapasitas kerja pegawai. Pegawai sering kewalahan menangani laporan gangguan terutama ketika ada peningkatan permintaan layanan atau ketika terjadi pemadaman massal. Keterbatasan sumber daya manusia atau pembagian beban kerja yang tidak merata mengakibatkan penumpukan masalah yang mempengaruhi efisiensi operasional secara keseluruhan.

Sementara itu, dalam hal ketepatan waktu, banyak pelanggan yang mengeluhkan keterlambatan dalam penanganan gangguan listrik dan perbaikan teknis. Waktu respons terhadap laporan sering kali meleset dari yang dijanjikan, sehingga pelanggan harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya. Ketidaktepatan ini bisa disebabkan oleh kurangnya koordinasi yang baik antara tim teknis dan manajemen, serta kendala logistik di lapangan. Hal ini menyebabkan waktu penyelesaian masalah menjadi tidak efisien dan mengganggu kegiatan pelanggan, terutama bagi mereka yang sangat bergantung pada listrik untuk operasional bisnis.

Secara keseluruhan, masalah kinerja PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja dari sisi kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan manajemen operasional, distribusi beban kerja, dan peningkatan teknis. Tanpa perbaikan di tiga aspek ini, kualitas layanan kepada pelanggan akan terus terhambat, yang pada akhirnya mempengaruhi citra dan kinerja organisasi.

1.3 Batasan Masalah

Dari uraian diatas maka penelitian ini akan membatasi permasalahan dari sisi lingkungan kerja, komunikasi internal dan kepuasan kerja untuk menganalisisi kinerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja. Ketiga aspek tersebut dianggap paling penting dilakukan saat ini untuk dapat ditindaklanjuti dalam bentuk pengelolaan SDM sehingga kepuasan pelanggan dapat lebih dioptimalkan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalah tersebut terdapat rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja?
2. Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja?

4. Apakah lingkungan kerja, komunikasi internal dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja.
2. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja
4. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja, komunikasi internal, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat secara teoritis serta praktis:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori mengenai hubungan antara lingkungan kerja, komunikasi internal, dan kinerja karyawan

melalui kepuasan kerja. Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai faktor-faktor non-finansial yang mempengaruhi kinerja karyawan di sektor pelayanan publik, khususnya di industri kelistrikan.

Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan antara lingkungan kerja dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai model-model mediasi dalam konteks sumber daya manusia dan organisasi.

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris pada studi manajemen di Indonesia, terutama dalam konteks organisasi publik seperti PT PLN. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi akademisi yang ingin mengeksplorasi lebih lanjut mengenai pengaruh faktor organisasi terhadap kinerja karyawan di sektor pelayanan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan untuk merumuskan strategi peningkatan lingkungan kerja dan komunikasi internal yang lebih efektif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian ini dapat membantu departemen SDM dalam memahami faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kinerja karyawan, terutama melalui aspek kepuasan kerja. Dengan mengetahui pengaruh tersebut, departemen SDM dapat merancang program pelatihan, pengembangan, dan insentif yang lebih relevan untuk meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan. Bagi pegawai penelitian ini dapat memperoleh manfaat dari perbaikan dalam

lingkungan kerja dan komunikasi internal berdasarkan rekomendasi dari penelitian ini. Ketika perusahaan menerapkan perubahan positif, diharapkan karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaannya, yang kemudian dapat meningkatkan kinerja mereka serta meningkatkan kesejahteraan di tempat kerja.

1.7 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari adanya ketidaksesuaian pemahaman terhadap variabel–variable yang dipergunakan, maka dipandang perlu diberikan penjelasan istilah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai

   Kinerja pegawai merujuk pada tingkat efisiensi dan efektivitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja yang dinilai dari sisi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, serta kemandirian dalam bekerja.

2. Kepuasan Kerja

   Tingkat perasaan positif yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaan mereka. Ini mencakup berbagai aspek, seperti perasaan puas terhadap gaji, tugas, rekan kerja, atasan, dan peluang pengembangan karier.

3. Lingkungan Kerja

   Kondisi fisik, sosial, dan budaya di tempat kerja yang mempengaruhi pengalaman karyawan. Ini mencakup berbagai elemen, seperti fasilitas

fisik (ruang kerja, peralatan), atmosfer (hubungan antar pegawai, kultur organisasi), serta kebijakan dan prosedur yang ada.

4. Komunikasi Internal

   Proses penyampaian informasi di dalam organisasi, baik antara manajemen dan karyawan maupun antar karyawan di berbagai level dan departemen. Komunikasi ini mencakup semua bentuk interaksi, seperti pertemuan, email, laporan, dan diskusi informal.

1.8 Rencana Publikasi

Hasil penelitian ini rencananya akan dipublikasikan ke Jurnal SINTA 3 yaitu Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) dengan Link: https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi