

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi saat ini, organisasi dituntut untuk melakukan perubahan untuk mencapai target organisasi yang telah ditentukan. Manajemen sumber daya manusia dalam lingkup organisasi merupakan faktor utama keberhasilan dari suatu organisasi. Dari keseluruhan sumberdaya yang tersedia organisasi, baik organisasi publik ataupun swasta sumber daya manusia yang paling penting dan sangat menentukan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumberdaya yang memiliki akal, perasaan, keterampilan, kemampuan, pengetahuan, dorongan, daya dan karsa. Semua potensi sumberdaya tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi untuk mencapai tujuan. Manajemen sumberdaya manusia sebenarnya merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan kontribusi yang maksimal untuk organisasi yang ditunjukan dengan peningkatan kinerja dan pengembangan diri untuk lebih disiplin dalam bekerja, membina hubungan kerja yang harmonis dan peningkatan karir.

Pelaksanaan tugas dan pekerjaan merupakan suatu kewajiban bagi para anggota dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah ataupun swasta. Dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban tersebut terdapat suatu tujuan yang sama yakni mengharapkan suatu penghasilan yang memuaskan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk mendapatkan suatu hasil kerja yang baik sesuai

dengan tujuan, maka setiap organisasi mempunyai aturan yang dituangkan dalam bentuk kebijakan. Kebijakan ini dibuat dengan tujuan agar setiap komponen dalam organisasi dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan Gaho (2023).

Menurut Mangkunegara (2017) , kinerja didefinisikan secara komprehensif sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Disini juga dijelaskan bahwa kinerja bukan hanya tentang seberapa banyak pekerjaan yang selesai (kuantitas), tetapi seberapa baik pekerjaan tersebut dapat dilakukan (kualitas). Artinya, seorang pegawai dianggap memiliki kinerja baik jika tugasnya dapat diselesaikan tepat waktu dan memenuhi standar serta hasil kerja yang memenuhi atau bisa melebihi ekspektasi organisasi. Begitu pentingnya kinerja, karena kinerja pegawai merupakan tolak ukur bagi organisasi untuk menilai atau mengevaluasi dari segi kemampuan, produktivitas dan memberikan informasi yang berguna bagi hal-hal terkait dengan pegawai. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja sendiri memiliki peran penting dalam peningkatan kemajuan atau perubahan menuju kearah yang lebih baik untuk pencapaian tujuan dari organisasi. Keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugas individu dalam suatu organisasi ditentukan oleh kinerja yang dicapainya dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh kemampuan ataupun usaha individu, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan

eksternal. Faktor utama yang memengaruhi kinerja pegawai: Kepemimpinan, Lingkungan kerja, Motivasi, kepuasan kerja, kompetensi, dan kebijakan organisasi.

Maka dari itu kinerja dapat digambarkan sebagai fungsi proses dari respon individu terhadap ukuran kinerja yang diharapkan oleh organisasi, yang meliputi design kinerja, proses pemberdayaan, dan pembimbingan, serta sisi individu itu sendiri yang mencakup keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan. Kinerja merupakan hasil suatu proses kombinasi antara kapabilitas individu dengan sikap individu terhadap aspek pekerjaan dan organisasi. Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya beban kerja, kompetensi, dan kepuasan kerja.

Beban kerja merupakan keadaan dimana banyak atau sedikitnya tugas yang diberikan kepada pegawai memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai. Ketika tuntutan tugas dalam keadaan rendah, pegawai memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan mudah karena beban kerja yang rendah, sehingga kinerja tetap optimal. Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa jika beban kerja terlalu rendah, pegawai bisa merasa bosan dan kurang termotivasi, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja secara perlahan. Sebaliknya, beban kerja yang berlebihan juga dapat menyebabkan stres dan kelelahan, yang berdampak negatif terhadap kinerja. Pentingnya keseimbangan antara tuntutan tugas dan kapasitas kerja agar kinerja tetap optimal. Dalam kondisi tuntutan tugas rendah, pegawai dapat bekerja dengan lebih mudah, tetapi perlu ada stimulasi agar motivasi dan kinerja tetap terjaga. Kinerja optimal tercapai bukan hanya karena beban kerja rendah, tetapi juga karena adanya keseimbangan Wang Chaohui et al., (2020). Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri

seseorang sehingga menimbulkan stress sehingga akan menurunkan kinerja pegawai Sulastri dan Onsardi (2020).

Studi tentang kinerja yang dikaitkan dengan beban kerja telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya oleh Joesyiana et al., (2022) yang melakukan penelitian di PT Garuda Express menyatakan bahwa semakin tinggi beban kerja karyawan sprinter, semakin menurun kinerja mereka karena kelelahan, risiko kerja tinggi, dan waktu kerja yang tidak cukup. Beban kerja juga dianggap tidak seimbang karena target yang berat disertai sanksi pemotongan upah jika pengiriman tidak tepat waktu. Pada penelitian Santihari et al., (2025) di Siloam group area Bali menyatakan bahwa beban kerja berlebihan dapat menurunkan konsentrasi, meningkatkan kesalahan, dan menyebabkan kelelahan sehingga kinerja karyawan menjadi tidak efektif. Karena itu, pengelolaan beban kerja yang baik sangat penting untuk menjaga kinerja, terutama di sektor kesehatan yang tuntutan tinggi. Pada penelitian Wijaya dan Suarmanayasa (2025) di CV. Sari Bhuana Cash & Credit Singaraja menyatakan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi terbukti menurunkan kinerja karyawan karena target yang tidak proporsional, tekanan dari atasan, dan kelelahan fisik maupun mental. Karena itu, perusahaan perlu melakukan menyesuaikan beban kerja secara realistis dan memberikan dukungan yang memadai agar kinerja tetap optimal.

Namun masih ditemukan penelitian yang berbeda oleh Martahadi et al., (2024) yang menyatakan bahwa beban kerja yang sesuai dengan kemampuan pegawai dapat meningkatkan kinerja karena pekerjaan lebih cepat selesai, efisien, dan hasilnya lebih baik. Pada penelitian yang dilakukan oleh Utomo et al., (2024);

menyatakan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar beban kerja yang diterima maka akan semakin tinggi kinerja karyawan. Perbedaan ini disebabkan karena beban kerja yang tinggi mungkin dipandang sebagai tanda produktivitas dan dedikasi, sementara di organisasi lain, beban kerja yang tinggi dapat dianggap sebagai faktor yang merugikan kesejahteraan dan kinerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2017) mendefinisikan bahwa kompetensi sebagai faktor dasar yang harus dimiliki seseorang agar lebih efektif dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Kompetensi menentukan kualitas dan kuantitas hasil kerja pegawai. Kompetensi yang baik dapat meningkatkan tanggung jawab, inisiatif, dan kualitas dalam bekerja. Pegawai harus memiliki kompetensi yang kuat dan terukur agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. Perusahaan memerlukan kompetensi yang sesuai dengan bidang kerja agar pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan harapan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang berkompetensi merupakan kunci utama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Pada penelitian Krisnawati dan Bagia (2021) menyatakan bahwa kompetensi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti meningkatnya kompetensi kerja akan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Namun pada penelitian Khatimah et al., (2020) menyatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, karena karyawan perusahaan terus meningkatkan kompetensinya melalui belajar dari atasan dan harus melalui seleksi

serta masa kontrak terlebih dahulu sebelum menjadi karyawan tetap. Pada penelitian Suzanna et al., (2023) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja guru karena guru yang memiliki kompetensi tinggi belum tentu bekerja lebih optimal apabila tidak didukung oleh fasilitas, motivasi, supervisi, dan lingkungan kerja yang memadai. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniasari et al., (2018) menyatakan bahwa tinggi rendahnya kompetensi perawat tidak dapat menunjang peningkatan kinerja mereka baik dari tingkat kualitas pelayanan, pencapaian target kuantitas serta ketepatan waktu.

Faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja pegawai yaitu kepuasan kerja. Menurut Gibson et al., (2013) kepuasan kerja merupakan perasaan menyenangkan yang dikembangkan para pegawai sepanjang waktu mengenai segi pekerjaannya. Pendapat lain menurut Robbins dan Judge, (2009) kepuasan kerja yaitu suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap dan pernyataan yang menggambarkan keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Indikator dari kepuasan kerja antara lain: (1) kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu sendiri, (2) kesempatan promosi, (3) kepuasan terhadap rekan kerja, (4) pembiayaan, penyalia atasan Gibson et al., (2013).

Setiap pegawai yang bekerja dalam suatu instansi/perusahaan perlu mendapatkan kepuasan kerja yang akan berdampak pada peningkatan kinerja, apabila pegawai merasa tingkat kepuasannya tinggi maka kinerja pun akan semakin

meningkat Toyo (2021). Kepuasan kerja memberikan kontribusi yang besar terhadap keefektifan organisasi, serta meningkatkan semangat kerja dan loyalitas pegawai. Kepuasan kerja mempunyai peran penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan instansi Rahmi et al., (2025).

Pada penelitian Sukidi dan Wajdi (2017) menyatakan aspek yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah kepuasan kerja, artinya ketika pegawai mengalami tingkat kepuasan yang rendah maka kinerjanya akan menurun begitu juga sebaliknya ketika tingkat kepuasan kerja tinggi biasanya pegawai akan memberikan kinerja yang baik reaksi emosional yang baik. Studi tentang kinerja yang dikaitkan dengan kepuasan kerja telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya oleh Wiryana et al., (2020) melakukan penelitian di PT. BPR Sedana Murni memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dampak dari kepuasan kerja memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membuat kinerja pekerjaan mereka mencapai maksimal. Pada penelitian yang dilakukan oleh Herawati et al., (2022) yang melakukan penelitian di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gunungkidul memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, ini membuktikan kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai semakin meningkat maka dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga para pegawai tersebut tidak mau untuk meninggalkan pekerjaan yang dilakukannya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati dan Lestariningsih, (2022) di Pos Surabaya 60000 menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, karena hubungan yang baik dengan pimpinan

dan rekan kerja mendorong mereka bekerja lebih optimal. Kepuasan kerja yang tinggi juga membuat karyawan lebih termotivasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pada penelitian Wahyudi et al., (2023) yang melakukan penelitian di *the Environment and Hygiene Department of Pekanbaru City* menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga semakin puas karyawan maka kinerjanya cenderung meningkat. Pemberian tanggung jawab dan kepercayaan juga dapat menumbuhkan semangat kerja yang mendukung kinerja lebih baik. Penelitian diatas menunjukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan pada penelitian Fauziek dan Yanuar, (2021) menyatakan bahwa menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini dapat terjadi karena karakteristik pekerjaan tidak mementingkan kepuasan melainkan lebih mengutamakan hasil kerja karyawannya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Widya Nastiti (2022) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, karena kepuasan kerja karyawan di PT. Fuboru Indonesia tergolong baik, tetapi tidak berdampak pada naik atau turunnya kinerja sebab mereka sudah nyaman dengan pekerjaan yang monoton. Kondisi ini diperkuat oleh masa kerja yang lama, kejenuhan, dan rendahnya harapan terhadap promosi jabatan. Masih ditemukan ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, ditunjukan oleh perbedaan hasil penelitiannya sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait pengaruh variabel tersebut.

Ketidaksesuaian hasil penelitian sebelumnya menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut terkait variabel tersebut. Oleh karena itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh tentang fenomena ini, diperlukan penelitian lanjutan yang mempertimbangkan berbagai faktor seperti konteks organisasi, metodologi, karakteristik sampel, dan faktor kontrol variabel. Dengan demikian, hasil penelitian yang konsisten dan dapat diandalkan dapat memberikan landasan yang lebih kokoh bagi pengambilan keputusan.

PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Beban (UP2B) Nusa Tenggara Barat (NTB) adalah salah satu unit pelaksana PT PLN (Persero) yang berlokasi di Provinsi Nusa Tenggara Barat. PT PLN (Persero) merupakan Perusahaan Listrik Negara yang bertanggung jawab atas produksi, distribusi, dan penyediaan tenaga listrik di Indonesia. PT PLN (Persero) UP2B NTB merupakan unit pelaksana yang bertugas mengatur dan mengendalikan jalannya sistem kelistrikan di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Selain itu, PLN UP2B NTB bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan listrik yang lebih stabil dan andal bagi konsumennya baik itu industri atau rumah tangga. Keandalan tenaga listrik merupakan faktor strategis yang menentukan kualitas pelayanan sebuah perusahaan penyedia energi listrik seperti PT PLN (Persero). Keandalan dapat diukur dari kemampuan sistem tenaga ketenagalistrikan untuk menyediakan energi listrik secara kontinyu, aman, dan stabil kepada konsumen tanpa gangguan yang berarti.

PLN UP2B NTB saat ini terus berupaya untuk membenahi pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan di Nusa Tenggara Barat. Optimalisasi kinerja menjadi indikator penting keberhasilan suatu instansi dalam

melaksanakan tugas dan fungsi yang diemban. Namun, berdasarkan hasil pengamatan, diketahui bahwa kinerja pegawai saat ini belum menunjukkan hasil yang optimal sebagaimana yang diharapkan. Salah satu faktor yang memengaruhi kondisi tersebut adalah lingkup wilayah kerja yang relatif luas (Pulau Lombok dan Pulau Sumbawa). Cakupan wilayah kerja yang besar menimbulkan tantangan tersendiri dalam hal pelaksanaan tugas, pengawasan, serta distribusi tanggung jawab. Kondisi ini diruncingkan dengan jumlah formasi tenaga kerja yang masih terbatas, sehingga beban kerja menjadi tidak sebanding dengan kapasitas sumber daya manusia yang tersedia.

Seiring dengan perkembangan digitalisasi saat ini, pegawai dituntut untuk selalu aktif dalam setiap pekerjaan yang mendukung performa perusahaan. Tuntutan ini menjadikan pegawai harus melaksanakan pekerjaan tambahan diluar *job desk* yang ada. Oleh karena itu, pegawai harus bisa membagi waktu untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan *deadline* yang telah ditetapkan. Dengan komposisi pegawai yang berjumlah 54 orang yang berasal dari bagian keuangan dan umum; K3 dan keamanan; pelaksana pengadaan; fasilitas operasi, operasi sistem 1 (untuk sistem kelistrikan di Pulau Lombok), Operasi sistem 2 (untuk sistem kelistrikan di Pulau Sumbawa). Ada beberapa bagian yang formasi tenaga kerjanya kurang atau tidak memiliki staf untuk membantu melaksanakan kegiatan atau *job desk*-nya. Hal ini menyebabkan beban kerja yang besar dengan jangkauan wilayah pekerjaan yang luas. Ini menyebabkan pegawai harus mampu bekerja secara multitalenta. Bahkan pada beberapa kondisi pegawai yang sedang

melaksanakan cuti juga harus disibukan dengan pekerjaan tambahan yang harus diselesaikan sesuai deadline dari kantor wilayah ataupun kantor pusat.

Secara umum, kinerja PLN UP2B NTB sudah tergolong cukup, akan tetapi tidak lepas dari keluhan dari pelanggan. Melihat dari belum optimalnya kinerja yang dilakukan UP2B NTB, maka perbaikan sumber daya manusia (SDM) yang merupakan penggerak perusahaan harus mendapatkan perhatian.

Kinerja pegawai UP2B NTB dapat dikatakan belum konsisten, seperti data yang ditampilkan menunjukkan kinerja pegawai pada 3 semester terakhir.

Tabel 1. 1 Capaian kinerja pegawai PT PLN (Persero) UP2B NTB

No	Perihal	SM I 2024	SM II 2024	SM I 2025
1	Target pencapaian	110%	110%	110%
2	Realisasi	104,90%	105,72%	106,02%

Sumber: PT PLN (Persero) UP2B NTB

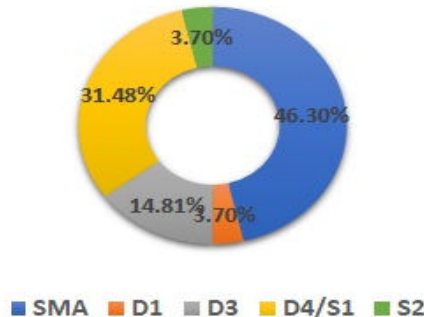
Pada pencapaian kinerja pegawai di UP2B NTB berdasarkan dari pada ketepatan perencanaan operasi sistem dalam jangka waktu harian sampai dengan bulanan, produktivitas dari pegawai, dan kesiapan dari seluruh fasilitas operasional (meliputi fasilitas *SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition)*, fasilitas proteksi sistem, fasilitas komunikasi, dan fasilitas pembacaan meter transaksi). Untuk target yang telah ditetapkan konsisten setiap periodenya pada nilai 110%, hal ini menunjukkan bahwa UP2B NTB diberikan target pencapaian yang lebih tinggi dari standar (baseline 100%), dengan harapan ada peningkatan produktivitas atau hasil kerja sebesar 10% dari standar normal. Realisasi pada semester I 2024 menunjukkan pencapaian sebesar 104,90%, masih belum mencapai target yang ditetapkan (masih ada selisih sekitar 5%). Pada semester II 2024 pencapaian mengalami peningkatan

menjadi 105,72% , ada kenaikan dari semester sebelumnya namun masih belum mencapai target, dengan selisih sekitar 4,28%. Selanjutnya disemester I 2025 pencapaian kembali naik menjadi 106,02%, walaupun tetap di bawah target, tetapi selisih berkurang menjadi sekitar 3,98%.

Dalam hal ini dapat dilihat adanya perbaikan secara berkala untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Gap antara target dan realisasi semakin mengecil, yang mengindikasikan strategi organisasi mulai berjalan efektif, namun perlu ditingkatkan lagi agar target benar-benar tercapai di semester berikutnya. Untuk mencapai target yang telah ditetapkan maka pegawai dituntut untuk dapat menyelesaikan setiap pekerjaan. Dalam hal ini, beban kerja pegawai mungkin belum dikelola secara optimal. Pegawai mampu meningkatkan realisasi sedikit demi sedikit, tetapi kapasitas kerja mereka masih tertahan oleh beban kerja yang berlebihan (overload) atau tidak seimbang. Dengan kata lain kinerja meningkat seiring penyesuaian terhadap beban kerja, tetapi untuk mencapai target 110%, organisasi perlu memastikan beban kerja secara proposional dengan kompetensi, waktu, dan kapasitas pegawai.

Oleh karena itu, kompetensi pegawai juga menjadi perhatian dalam upaya mencapai target. Pegawai dengan kompetensi yang tinggi cenderung mampu untuk menghadapi beban kerja yang lebih besar. Maka pelatihan untuk meningkatkan kompetensi perlu dilakukan oleh setiap pegawai UP2B NTB. Menurut data yang diperoleh pegawai UP2B NTB memiliki latar belakang pendidikan seperti pada kurva berikut.

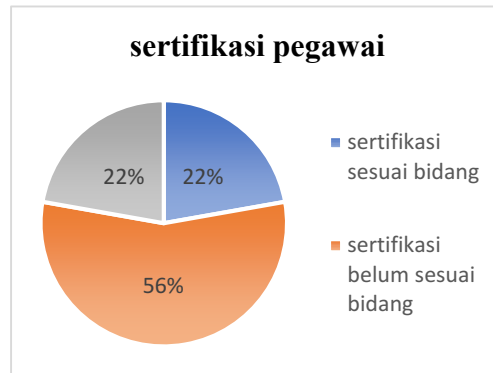
PENDIDIKAN



Gambar 1. 1 Diagram jenjang pendidikan terakhir

Dari latarbelakang Pendidikan pada gambar diatas, komposisi Pendidikan terakhir SMA mendominasi sekitar 46,30%, lalu diikuti S1/D4 sebanyak 31,48%, lalu D3 sebanyak 14,81%, dan D1 sebanyak 3,70%. Dari data ini diketahui Pendidikan terakhir SMA lebih dominan. Untuk memperkaya pengetahuan terkait bidang pekerjaannya. Pegawai UP2B NTB diberikan fasilitas diklat secara mandiri melalui aplikasi catalyst. Sehingga untuk pegawai dapat memperkaya pengetahuan melalui aplikasi tersebut.

Pegawai UP2B NTB memiliki basis latarbelakang pekerjaan yang beragam karena pegawai seperti pembangkitan, transmisi, keuangan, akuntansi keuangan, maupun distribusi. Karena terhitung sebagai unit pelaksana pengatur beban yang baru terbentuk pada Bulan November 2023, maka disini UP2B NTB memiliki



Gambar 1. 2 Diagram sertifikasi

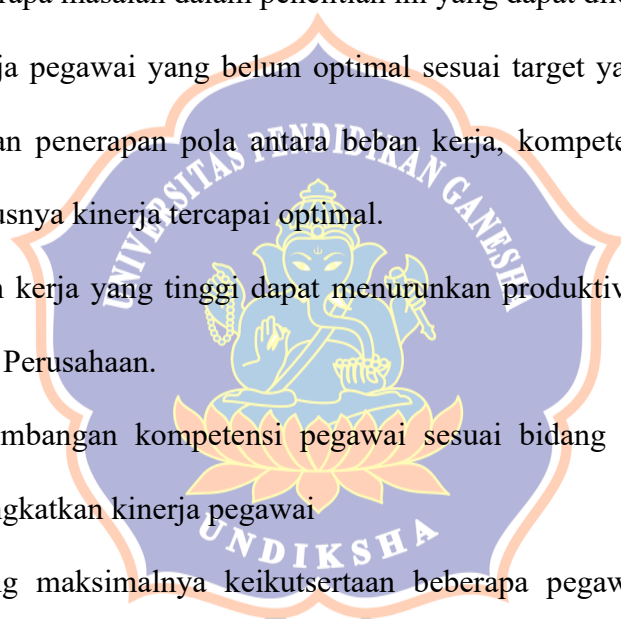
tantangan untuk merencanakan pelaksanaan sertifikasi terkait kompetensi pegawai sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing. Dari data sertifikat kompetensi yang sudah dimiliki oleh pegawai UP2B NTB, terdapat 22% pegawai yang sudah memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaannya. Sedangkan terdapat 56% pegawai yang sudah memiliki sertifikat kompetensi tapi belum sesuai dengan bidang pekerjaan yang dilaksanakan saat ini. Sehingga terdapat 22% pegawai yang belum mengikuti sertifikasi kompetensi sesuai pada bidang pekerjaan yang dijalani. Pegawai yang belum mengikuti pelatihan dan/atau workshop terkait bidang pekerjaan dikhawatirkan dapat menyebabkan kurang memiliki pengetahuan terkait dengan bidang pekerjaan yang dilaksanakan. Namun, apabila pegawai sudah mengikuti pelatihan dan/atau workshop serta dilakukannya sertifikasi kompetensi diharapkan pegawai tersebut memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait bidang pekerjaan yang dilaksanakan. Kompetensi kerja pegawai UP2B NTB tentunya harus memiliki standar yang kompeten untuk mendukung beban kerja yang diterima.

Berdasarkan fenomena yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai di PT PLN (Persero) UP2B NTB belum optimal, begitu pula fenomena yang menunjukkan

adanya beban kerja yang tinggi dan kompetensi pegawai yang belum optimal menyebabkan penelitian ini penting dilakukan sehingga diangkat penelitian ini yang berjudul “Peran kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja dan kompetensi terhadap kinerja pegawai di PT PLN (Persero) UP2B NTB”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latarbelakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka terdapat beberapa masalah dalam penelitian ini yang dapat diidentifikasi, yaitu:

- 
- a. Kinerja pegawai yang belum optimal sesuai target yang telah ditetapkan.
Dengan penerapan pola antara beban kerja, kompetensi, kepuasan kerja seharusnya kinerja tercapai optimal.
 - b. Beban kerja yang tinggi dapat menurunkan produktivitas dan pencapaian target Perusahaan.
 - c. Pengembangan kompetensi pegawai sesuai bidang pekerjaannya untuk meningkatkan kinerja pegawai
 - d. Kurang maksimalnya keikutsertaan beberapa pegawai dalam pelatihan sehingga dikhawatirkan adanya masalah pada kinerja pegawai

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yaitu dalam penelitian ini berfokus pada kinerja pegawai, Beban kerja, Kompetensi serta kepuasan kerja. Penelitian dilakukan di PT PLN (Persero) UP2B NTB. Sampel Penelitiannya yakni pegawai PT PLN (Persero) UP2B NTB.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja (X1) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y)?
2. Apakah kompetensi (X2) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y).
3. Apakah beban kerja (X1) berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai (M1)?
4. Apakah kompetensi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai (M1)?
5. Apakah kepuasan kerja (M1) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y)?
6. Apakah kepuasan kerja (M1) memediasi pengaruh antara beban kerja (X1) terhadap kinerja pegawai (Y)?
7. Apakah kepuasan kerja (M1) memediasi pengaruh antara kompetensi (X2) terhadap kinerja pegawai (Y)?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu dari perumusan masalah, penelitian ini memaparkan tujuan yakni:

1. Untuk menganalisa pengaruh beban kerja (X1) terhadap kinerja pegawai (Y)
2. Untuk menganalisis pengaruh Kompetensi (X2) terhadap kinerja pegawai(Y).

3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja (X1) terhadap kepuasan kerja (M1).
4. Untuk menganalisis pengaruh Kompetensi (X2) terhadap kepuasan kerja (M1).
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja (M1) terhadap kinerja pegawai (Y).
6. Untuk menganalisis peran kepuasan kerja (M1) sebagai variabel intervening dalam hubungan antara beban kerja (X1) terhadap kinerja pegawai (Y).
7. Untuk menganalisis peran kepuasan kerja (M) sebagai variabel intervening dalam hubungan antaran kompetensi (X2) terhadap kinerja pegawai

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan berkontribusi dalam mengembangkan Ilmu Manajemen khususnya terkait pengaruh beban kerja, kompetensi, kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapaun manfaat praktis penelitian bagi PT PLN (Persero) UP2B NTB yaitu menjadi informasi tambahan serta bahan pertimbangan guna membantu dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT PLN (Persero) UP2B NTB.