

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang selalu dievaluasi karena merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan yaitu melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik (Ernst Kossek, Kalliath, & Kalliath, 2012). Salah satu tantangan dalam mengelola sumber daya manusia yang berkaitan dengan kebutuhan karyawan adalah bagaimana menciptakan kondisi lingkungan kerja yang dapat memuaskan berbagai kebutuhan karyawan (Handoko, 2014:5). Kemajuan suatu perusahaan ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, sehingga sangatlah penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawannya. Sumber daya manusia sebagai bagian esensial dari perusahaan atau organisasi harus diperhatikan agar karyawan sebagai bagian dari SDM dapat memberikan kontribusinya secara optimal (Masharyono, 2016a). Mempersiapkan sumber daya manusia untuk menghadapi masa depan yang penuh dengan tantangan global dan perubahan teknologi yang semakin pesat, dengan membangun dan mengembangkan keahlian serta kemampuan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia itu sendiri (S. H. Senen & Solihat, 2013).

Manusia sebagai sumber daya organisasi memiliki berbagai macam kebutuhan yang apabila terpenuhi memberikan motivasi dan produktivitas pada karyawan (Saeed, Waseem, Sikander, & Rizwan, 2014). Produktivitas kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan sehingga rendahnya produktivitas kerja mengakibatkan perusahaan kesulitan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Perusahaan dapat maju dan berkembang karena sumber daya manusia yang ada di dalamnya karena sumber daya manusia merupakan penggerak dari kemajuan suatu perusahaan (Sebastian Adiwijaya & Senen, 2016). Suatu perusahaan juga perlu mengetahui pada tingkat produktivitas mana perusahaan tersebut beroperasi, agar dapat membandingkannya dengan produktivitas yang telah ditetapkan oleh manajemen (Masharyono, 2016b).

Produktivitas kerja karyawan yang efektif dan efisien sangat penting bagi perusahaan guna mencapai tujuan yang sudah ditetapkan perusahaan. Peningkatan tenaga kerja menjadi kunci untuk mengejar target sehingga memaksimalkan produktivitas karyawan menjadi tantangan bagi setiap perusahaan (Jayaweera, 2015). Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan organisasi. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja organisasi dan menunjukkan produktivitas organisasi (S. H. & S. Senen, 2016). Produktivitas merupakan salah satu alternatif untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan bahkan merupakan salah satu cara yang sangat tepat dalam menilai efisiensi pemakaian sejumlah input dalam menghasilkan output tertentu (Masharyono, 2010). Dari hasil evaluasi tersebut akan memberikan informasi kepada perusahaan mengenai tingkat efisiensi yang berhasil dicapai oleh perusahaan dalam melakukan aktivitasnya (Masharyono, 2010). Perusahaan perlu memperhatikan dan menjaga produktivitas kerja para karyawannya karena jika produktivitas karyawannya rendah maka akan menimbulkan masalah yang berpengaruh terhadap peningkatan ekonomi dan daya saing global (Moussa, Bright, & Varua, 2017).

Berdasarkan Global Competitiveness Index Report (2017-2018), Indonesia menempati ranking 36 dari 137 negara. Dibandingkan dengan negara-negara tetangga, produktivitas kerja karyawan Indonesia lebih rendah. Ditinjau dari segi pendidikan yang ditamatkan, maka jumlah angkatan kerja yang bekerja tercatat sebagai berikut: 52.283.293 orang (83,7%) berpendidikan SD, 4.401.470 orang (7,0%) berpendidikan SLTP, 4.975.731 orang (8,0%) berpendidikan SLTA dan 796.644 orang (1,3%) berpendidikan diploma atau sarjana. Dari 52.283.293 orang yang berpendidikan SD diantaranya 32.460.042 orang (62,1%) bekerja disektor pertanian, 7.768.584 orang (14,9%) bekerja di sektor perdagangan, 4.725.866 orang (9,0%) bekerja disektor industri pengolahan, dan 3.738.603 orang (7,1%) bekerja di sektor jasa kemasyarakatan (Badan Pusat Statistika, 2016). Keadaan yang menunjukkan rendahnya tingkat pendidikan angkatan kerja yang bekerja tersebut merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja. Bambang Kusriyanto (2005:2) mengemukakan bahwa permasalahan dalam produktivitas kerja karyawan dapat dilihat dari faktor tingkat pendidikan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan

sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, sarana produksi, manajemen, kesempatan berprestasi, kebijakan pemerintah dibidang produksi, investasi, perizinan, moneter, fiskal, harga, distribusi, dan lain-lain. Sejalan dengan era globalisasi dan peningkatan pertumbuhan ekonomi, setiap organisasi laba maupun nirlaba dituntut untuk mempersiapkan diri agar dapat menjadi organisasi yang siap berkompetisi dengan organisasi lain (Masharyono & Senen, 2015).

Beberapa literatur (termasuk World Bank, 2012a; Skjaerlund, 2014; OECD, 2015) juga bersepakat bahwa produktivitas telah dan akan terus menjadi mesin utama pertumbuhan ekonomi, karena itu meningkatkan produktivitas muncul sebagai isu krusial yang menjadi tantangan mendasar dan membutuhkan pendekatan multidimensi. Berbagai penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia, produktivitas karyawan masih menjadi topik penting, seperti penelitian terdahulu mengenai lingkungan kerja dan kinerja karyawan (Castilla EJ, 2005), peningkatan kerja melalui lingkungan karyawan (Chan & Kaka, 2007), *locus of control*, kepuasan dan produktivitas (Chen & Silverthorne, 2008), memotivasi produktivitas pekerja (Clark, 2009), hasil kerja dan produktivitas (Damiani & Ricci, 2011), pengembangan dan pelatihan untuk produktivitas (Elnaga & Imran, 2013), motivasi kerja, kemampuan kerja karyawan dan produktivitas kerja karyawan (S. H. Senen & Solihat, 2013) karakteristik individu, kepuasan kerja dan produktivitas kerja karyawan (Jain, Ruchi, Kaur, 2014), efek lingkungan kerja pada produktivitas (Christian Addai Manu, 2015), motivasi kerja dan produktivitas (Yasin, Haryono, & Paramita, 2016),

Data dari hasil penelitian mengenai produktivitas di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan (Gardjito, Al Musadieq, & Nurtjahjono, 2014), kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap produktivitas (Setiawan & Dewi, 2014), kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan (Kosasih & Sutanto, 2014). Permasalahan produktivitas karyawan terjadi pada berbagai bidang industri seperti perbankan (Agbozo, Owusu, Hoedoafia, & Atakorah, 2017), instansi pemerintahan (Bayarçelik & Findikli, 2016), industry garment (Gyan, 2017), perhotelan (Marsden & Moriconi, 2011), bidang kesehatan

(Mailool, Pondaag, & Lolong, 2017), serta industri jasa di bidang kelistrikan, yaitu PT. PLN sebagai perusahaan penyedia listrik negara di Indonesia (Saputra, 2017).

Sektor ketenagalistrikan merupakan sektor yang sangat diperlukan penanganan dan pengembangan lebih lanjut dalam skala prioritas yang tinggi karena mempunyai peranan penting didalam pelaksanaan pembangunan untuk mengupayakan peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, mencerdaskan kehidupan bangsa serta meningkatkan perekonomian rakyat dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional (Sugianto, 2011). Dalam menjalankan usaha kegiatannya dibidang penyediaan tenaga kelistrikan PT. PLN (Persero) dianggap belum mampu menjalankan tanggung jawabnya secara optimal, sehingga untuk menyelesaikan masalah tersebut diberlakukan Undang-Undang 30 Tahun 2009 yang mengatur tentang pemberian kesempatan terhadap pihak luar untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik. Pasal tersebut berarti bahwa kedudukan PT. PLN (Persero) tidak lagi menjadi satu-satunya perusahaan atau badan usaha yang menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik karena undang-undang memberikan kesempatan terhadap pihak swasta untuk berpartisipasi dan ikut serta dalam menjalankan usaha penyediaan listrik tersebut, hal ini bertujuan agar terpenuhinya kebutuhan listrik bagi masyarakat, tetapi dalam hal pengelolaan tenaga listrik yang dihasilkan masih tetap menjadi satu-satunya tugas dan tanggung jawab PT. PLN (Sidabalok, 2012).

Beberapa permasalahan sumber daya manusia pada bidang kelistrikan terjadi pada PT. PLN yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia, seperti pada PT. PLN (Persero) Area Semarang (Putro et al., n.d. 2014), PT. PLN (Persero) Area Malang (Nugroho, n.d. 2015), PT. PLN (Persero) Area Magetan (Hatmawan, 2015), PT. PLN (Persero) Kantor Distribusi Jakarta Wara Dan Tangerang (Amalgama, Winarni, & Syarweni, 2016), PT. PLN (Persero) APJ Surakarta (Nirbaya, 2016), PT. PLN (Persero) Area Pinrang Sulawesi Selatan (Saputra, 2017), PT. PLN (Persero) Wilayah Lampung (Karina et al., 2017), PT. PLN (Persero) Area Jember (Anggriawan, n.d. 2017), PT. PLN (Persero) Kantor Wilayah Sumatera Utara Medan (Nanda, 2017), PT . PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah Area Kuala Kapuas (Eritha Sulastri, Saladin Ghalib, 2017), PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat Area Solok (Dodi & Evanita, 2014), PT.

PLN (Persero) Distribusi Bali (Agung, Maya, Salit, & Netra, 2013), PT. PLN (Persero) Distribusi Daerah Jawa Tengah Dan D.I.Yogyakarta (Rian, 2017).

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Sukabumi merupakan lembaga penyedia jasa dan pelayanan jaringan listrik yang beroperasi langsung dibawah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Keadaan yang terjadi pada PT. PLN utamanya tingkat produktivitas kerja pelaksanaannya belum seluruhnya menunjukkan optimal salah satunya pada PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi. Berikut Tabel 1.1 yang menunjukkan nilai produktivitas kerja karyawan pada masing-masing bidang.

TABEL 1.1
DATA NILAI RATA-RATA PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN
PT. PLN AREA PELAYANAN DAN JARINGAN (APJ) SUKABUMI
TAHUN 2016-2018

Nama Bidang	2016		2017		2018	
	I	II	I	II	I	II
Bidang Renev	288,5	290,04	280,2	297,6	303,7	302,3
Bidang Konstruksi	273,06	298,6	290,77	303,04	296,9	300,04
Bidang Jaringan	285,3	288,04	286,62	289,64	292,72	301,44
Bidang Transaksi Energi	289,04	301,64	293,06	301,51	286,4	268,05
Bidang Pelayanan dan Administrasi	283,98	294,58	287,66	297,95	294,93	293,73
Bidang Pelaksana Pengadaan	274,7	276,03	279,3	268,7	266,3	265,04
Nilai Rata-rata	282,43	291,49	286,27	293,07	290,16	288,43

Sumber: PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi

Berdasarkan Tabel 1.1 terjadi peningkatan dan penurunan nilai rata-rata produktivitas kerja karyawan pada setiap bidang dari tahun 2016-2018. Penurunan terjadi pada semester II pada tahun 2018. Berikut Tabel 1.1 yang menunjukkan indikator produktivitas kerja karyawan pada *key performance indicator* di PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi tahun 2015-2018.

TABEL 1.2
KEY PERFORMANCE INDICATOR
PT. PLN AREA PELAYANAN DAN JARINGAN (APJ) SUKABUMI
TAHUN 2015-2018

No	Indikator Kinerja Kunci	Penjelasan	Pengukuran	2015	2016	2017	2018
I. Perspektif Pelanggan							
1	Customer Acquisition	Indikator ini mengukur kemampuan perusahaan untuk memperoleh pelanggan baru yang membuka peluang perusahaan untuk memperoleh tambahan pendapatan	$\frac{\text{pelanggan baru}}{\text{total pelanggan}} \times 100\%$	7,3%	8,7%	9,2%	9,6%
2	Customer Retention	Indikator ini menjaga hubungan dengan pelanggan sehingga semakin besar peluang memiliki cakupan pelayanan	$\frac{\text{total pelanggan ditutup}}{\text{total pelanggan}} \times 100\%$	1,1%	1,5%	1,8%	1,7%
3	Customer Complain	Indikator ini menunjukkan sejauh mana pelanggan merasa puas atau tidak terhadap produk dan layanan perusahaan	$\frac{\text{keluhan pelanggan}}{\text{total pelanggan}} \times 100\%$	1,2%	0,9%	1,4%	1,8%
II. Perspektif Produk dan Proses							
1	SAIDI	Indikator ini untuk mengurangi tingkat lama pelanggan mengalami pemadaman	$\frac{\text{durasi pemadaman}}{\text{total pelanggan}} \times 100\%$	71,70 %	86,43 %	87,24 %	87,93 %
2	SAIFI	Indikator ini untuk mengurangi tingkat gangguan yang dialami Pelanggan	$\frac{\text{frekuensi keluhan}}{\text{total pelanggan}} \times 100\%$	1,45 %	2,96 %	3,21 %	3,12 %
3	Susut Jaringan	Indikator ini untuk mengurangi energi yang hilang pada saat penyampaian listrik ke pelanggan	$\frac{\text{susut distribusi}}{\text{total produksi}} \times 100\%$	7,56 %	8,63 %	8,76 %	8,85 %
III. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan							
1	Employee Productivity	Indikator ini menunjukkan tingkat produktivitas karyawan dalam menghasilkan produk	$\frac{\text{MWh yg dijual}}{\text{pegawai teknis}} \times 100\%$	31.12 %	30.38 %	28.41 %	27,12 %
2	Employee Training	Indikator ini untuk menjaga dan meningkatkan kemampuan, keahlian, dan pengetahuan karyawan agar kompeten dalam menjalankan tugasnya	$\frac{\text{karyawan training}}{\text{total karyawan}} \times 100\%$	100%	100%	100%	100%
3	Employee Turnover	Indikator ini menunjukkan kepuasan karyawan	$\frac{\text{karyawan keluar}}{\text{total karyawan}} \times 100\%$	65%	72%	75%	70%

No	Indikator Kinerja Kunci	Penjelasan	Pengukuran	2015	2016	2017	2018
IV. Perspektif Keuangan							
1	Return on Asset	Indikator ini menggambarkan kinerja operasi dan mengukur efisiensi dari penggunaan total aktiva untuk menghasilkan keuntungan	$\frac{\text{laba bersih}}{\text{total aktiva}} \times 100\%$	1,45%	0,21%	1,15%	1,20%
2	Profit Margin Ratio	Indikator ini menunjukkan keuntungan dari setiap rupiah penjualan	$\frac{\text{laba bersih}}{\text{pendapatan}} \times 100\%$	4,67%	2,89%	3,13%	3,50%
3	Total Asset Turonver	Indikator ini mengukur seberapa baik perusahaan mengelola asetnya secara keseluruhan untuk menghasilkan keuntungan	$\frac{\text{pendapatan}}{\text{total aktiva}} \times 100\%$	0,31%	0,07%	0,21%	0,35%
4	Rasio Operasi	Indikator ini menunjukkan efisiensi biaya untuk menghasilkan pendapatan	$\frac{\text{pendapatan}}{\text{biaya}} \times 100\%$	1,44%	1,07%	1,58%	1,84%

Sumber: PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi (diolah)

Berdasarkan Tabel 1.2 terjadi penurunan produktivitas karyawan setiap tahunnya. Dari tahun 2015 sebesar 31.12% hingga tahun 2018 sebesar 27.12% terjadi penurunan sebesar 4%. Menurunnya nilai rata-rata produktivitas yang disertai penurunan tingkat produksilah yang menjadi masalah pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan belum mampu melakukan peningkatan pada produktivitas kerjanya. Peningkatan produktivitas karyawan harus segera dilakukan seiring dengan bertambahnya pelanggan. Berikut Tabel 1.3 yang menunjukkan pertumbuhan pelanggan di PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi tahun 2012-2018.

TABEL 1.3
DATA PERTUMBUHAN PELANGGAN
PT. PLN AREA PELAYANAN DAN JARINGAN (APJ) SUKABUMI
TAHUN 2012-2018

Tahun	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Jumlah Pelanggan	413.920	439.014	454.875	518.130	750.365	932.489	962.693

Sumber: PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa setiap tahunnya pelanggan PLN meningkat yang menandakan harus adanya peningkatan pada produktivitas serta karyawan. PT. PLN (Persero) selaku BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pelanggan dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa tidak puas maka pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang PT. PLN (Persero) sedang memanfaatkan berbagai energi alternatif untuk dapat menghasilkan pasokan listrik yang cukup karena perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas pelayanannya, untuk itu PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi terus berupaya meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik karena banyaknya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan listrik selama ini di Sukabumi (republika.co.id diakses pada 11/05/18 pukul 20.22).

Tingginya angka keluhan masyarakat terhadap layanan PT. PLN (Persero) menuntut PT. PLN (Persero) untuk kembali melihat tingkat pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat dan juga perlu mengetahui posisi pelanggan dalam hal kualitas layanan dan kepuasan pelanggan atas layanan yang telah mereka berikan. Hal tersebut dilakukan guna membangun citra yang baik di mata masyarakat agar peningkatan kinerja dalam hal kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan terus menurun dan jumlah keluhan pelanggan atas kinerja PT. PLN (Persero) dalam hal kualitas pelayanan akan terus meningkat. Dasar hukum menurut Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 0079.P/DIR/2015. PT. PLN (Persero) AJP Sukabumi merupakan unit yang bertugas sebagai pelaksana dalam pelayanan pengelolaan rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai stabilisasi daya, pembacaan meter, dan sebagainya. Berikut merupakan data rekapitulasi keluhan per jenis keluhan periode 2015-2018.

TABEL 1.4
DATA REKAPITULASI KELUHAN PER JENIS KELUHAN
PT. PLN AREA PELAYANAN DAN JARINGAN (APJ) SUKABUMI
PERIODE 2016-2018

Kode	Jenis Keluhan	2016		2017		2018	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
01	PDPB (Perubahan Daya dan Pasang Baru)	786	20,75	823	19,42	885	20,27
02	Cater (Catat Meter)	578	15,26	586	13,83	595	13,63
03	Rekening	416	10,98	567	13,38	482	11,04
04	Tusbung (Putus Sambung)	684	18,06	721	17,02	765	17,53
05	Mutu dan Keandalan	542	14,31	564	13,31	513	11,75
06	Instalasi Listrik	298	7,87	383	9,04	431	9,87
10	Prabayar	484	12,78	593	14	694	15,90
	Total	3788	100%	4237	100%	4365	100%

Sumber: Data Internal PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa banyaknya keluhan pelayanan listrik. Keluhan yang paling mendominasi adalah mengenai PDPB (Perubahan Daya dan Pasang Baru dan keluhan putus sambung yang mengalami kenaikan pada setiap tahunnya. Pertambahan pelanggan yang begitu pesat tidak diikuti dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PLN. Masalah ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan petugas kurang baik khususnya daya tanggap dan keramahan atas pengaduan putus sambung juga empati dari petugas pelayanannya yang dapat dilihat pada data kinerja waktu tanggap atau *response time* terhadap pelanggan yang disajikan pada Tabel 1.5

TABEL 1.5
RESPONSE TIME
PT. PLN AREA PELAYANAN DAN JARINGAN (APJ) SUKABUMI
TAHUN 2015-2018

Periode	Jumlah Total Gangguan	Jumlah Gangguan dengan <i>Response Time</i> >45 Menit
2015	3788	246
2016	4237	352
2017	4365	481
2018	4927	542

Sumber: PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi (diolah)

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa *recovery time* atau waktu pemulihan terhadap keluhan yang dilakukan PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi masih dibawah target yaitu tidak dapat memenuhi waktu standar yang telah ditentukan. Standar yang ditentukan perusahaan tidak lebih dari 45 menit terhitung sejak pelanggan melaporkan keluhan. Terlihat pada setiap tahunnya mengalami kenaikan pada jumlah karyawan yang telat menanggapi respon keluhan pelanggan. Waktu pemulihan mencakup perbaikan terhadap keluhan pelanggan yang menandakan tidak efisiennya karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Rendahnya produktivitas kerja karyawan harus segera diatasi karena dapat berpengaruh pada proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jika produktivitas kerja tidak diperhatikan oleh pemimpin perusahaan maka akan mengancam pencapaian target perusahaan.

Selain beberapa data diatas, penulis melakukan pra penelitian yang dilakukan pada PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi melalui penyebaran kuesioner pada 32 responden untuk mengetahui beberapa indikasi pada penurunan kinerja. Hasil pra penelitian tersebut ditunjukkan pada Tabel 1.6

TABEL 1.6
DATA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRODUKTIVITAS
KARYAWAN
PT. PLN AREA PELAYANAN DAN JARINGAN (APJ) SUKABUMI
TAHUN 2018

Faktor yang mempengaruhi produktivitas	Presentase
Hubungan Karyawan	25%
Beban Kerja	18,75%

Faktor yang mempengaruhi produktivitas	Presentase
Kepuasan Kerja	28,13%
Kondisi Lingkungan Kerja	12,5%
Kepemimpinan	9,37%
Penghargaan	6,25%

Sumber: Pra Penelitian

Hasil pra penelitian pada Tabel 1.6 terlihat bahwa kepuasan menjadi faktor paling tinggi yaitu sebanyak 28,13%. Kemudian yang kedua kondisi hubungan karyawan sebanyak 25%. Diikuti faktor beban kerja diposisi ketiga yaitu sebanyak 18,75%. Tabel menunjukkan faktor yang mempengaruhi produktivitas yaitu hubungan sesama karyawan dan kepuasan kerja. Hal ini menyebabkan kurangnya semangat dan adanya rasa jenuh dalam melakukan pekerjaannya (De Chavez et al., 2015). Tingkat produktivitas pada PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi diindikasikan oleh tingkat kepuasan kerja dan hubungan dengan karyawan yang termasuk dalam lingkungan kerja sosial.

Teori yang digunakan untuk mengatasi permasalahan perusahaan yaitu pendekatan manajemen sumber daya manusia (Amstrong, 2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas yaitu *knowledge, skill, ability, attitude, behaviou*. Menurut penelitian terdahulu faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan yaitu 1) kepemimpinan, 2) kompensasi, 3) pengawasan kerja, 4) lingkungan kerja, 5) pendidikan dan pelatihan, 6) disiplin kerja, 7) fasilitas kerja, 8) absensi kerja, 9) beban kerja, 10) tingkat perputaran karyawan, dan 11) proses seleksi menurut Nitisemito (2002). Faktor lainnya yang menjadi penyebab tingkat produktivitas adalah stres kerja (Dhania, 2010), komunikasi (Ernst Kossek et al., 2012), kemampuan serta keselamatan kesehatan dan karyawan (Karatepe, 2013).

Permasalahan produktivitas pada PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi tidak bisa dibiarkan begitu saja. Sebagai perusahaan BUMN, PT. PLN (Persero) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai *Agent of Profit* dan *Agent Of Network*. Perusahaan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Namun demikian, tidak seperti yang diharapkan dan diamanatkan didalam UU ketenagalistrikan, jaminan ketersediaan tenaga listrik untuk

mewujudkan kesejahteraan umum belum sepenuhnya dapat terlaksana dengan baik, pemenuhan sarana kelistrikan belum bisa dikatakan optimal bagi warga masyarakat. Produktivitas disebabkan adanya penurunan kinerja karyawan akibat permasalahan lingkungan, beban kerja, dan kepuasan (Musriha, 2011). Penelitian mengatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan pribadi karyawan sebagai cerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Halkos, Bousinakis, Halkos, & Bousinakis, 2015). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nikolaos, 2015) Peningkatan produktivitas kerja karyawan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya memperbaiki lingkungan kerja menjadi lebih kondusif dan nyaman.

Upaya agar dapat meningkatkan produktivitas yaitu pimpinan organisasi perlu meningkatkan kondisi lingkungan kerja yang kondusif pada perusahaan yang diharapkan menjadi solusi terhadap produktivitas perusahaan itu sendiri sehingga dapat meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja (Sukdeo, 2017) serta kepuasan kerja yang didapat oleh karyawan terhadap pekerjaannya guna lebih bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Bina & Tebing, 2015). Pimpinan dapat mengadakan acara kegiatan untuk mempererat kedekatan antar karyawan serta sebagai penghargaan atas pekerjaannya sehingga karyawan merasa puas sehingga karyawan dapat meningkatkan produktivitasnya. PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi dalam meningkatkan produktivitas karyawan adalah dengan memberikan penyesuaian gaji tahunan, penyesuaian promosi, fasilitas mutasi karyawan, fasilitas kesehatan dan memberikan program penghargaan serta meningkatkan lingkungan kerja sosial yang nyaman seperti dengan memberikan *employee gathering*, seminar kekeluargaan antar karyawan dan program lainnya yang dapat mempererat ikatan antar karyawan sebagai solusi untuk meningkatkan produktivitas karyawan guna lebih bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Bina & Tebing, 2015).

1.2 Identifikasi Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang harus dievaluasi karena merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan yaitu melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik sehingga dapat menunjang

keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan (Siengthai & Pila-Ngarm, 2016) Proses pendirian suatu perusahaan selalu didasari keinginan untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Perusahaan yang mampu mengelola dan mengendalikan tenaga kerja dengan baik tentunya akan memiliki produktivitas kerja karyawan yang tinggi sehingga produktivitas perusahaan juga menjadi lebih baik yang nantinya diharapkan mampu mencapai sasaran seperti yang diinginkan oleh perusahaan (Shabbir, 2017) Penelitian ini merujuk bagaimana menciptakan lingkungan kerja yang baik sehingga tercapai kepuasan kerja antara karyawan dan perusahaan sehingga berdampak positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan yaitu meningkatkan produktivitas kerja. Salah satu perusahaan yang mengalami penurunan produktivitas karyawan yaitu PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka tema sentral dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Permasalahan yang terjadi pada PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi adalah menurunnya produktivitas karyawan, hal ini diindikasikan dengan terjadinya penurunan tingkat produktivitas, banyaknya keluhan serta lambatnya pelayanan penanganan terhadap gangguan yang tidak disertai dengan hasil kerja yang maksimal seiring dengan banya nya pertumbuhan pelanggan. Solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu melalui upaya peningkatan lingkungan kerja sosial yang kondusif dan kepuasan kerja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi lingkungan kerja sosial pada PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.
3. Bagaimana tingkat produktivitas karyawan PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.
4. Adakah pengaruh lingkungan kerja sosial karyawan terhadap produktivitas di PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.

5. Adakah pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap produktivitas di PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.
6. Adakah pengaruh lingkungan kerja sosial dan kepuasan kerja karyawan terhadap produktivitas di PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian dan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh:

1. Kondisi lingkungan kerja karyawan PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.
2. Tingkat kepuasan kerja karyawan PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.
3. Tingkat produktivitas karyawan PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.
4. Besarnya pengaruh lingkungan kerja sosial karyawan terhadap produktivitas di PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.
5. Besarnya pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap produktivitas di PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.
6. Besarnya pengaruh lingkungan kerja sosial dan kepuasan kerja karyawan terhadap produktivitas di PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritik

Penelitian ini bisa dijadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai lingkungan kerja sosial, kepuasan kerja dan serta produktivitas yang lebih komprehensif dengan objek yang lebih luas.

2. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak manajemen, khususnya manajemen PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi mengelola karyawan untuk meningkatkan

produktivitas dengan menggunakan solusi kepuasan kerja dan memperhatikan kondisi lingkungan kerja sosial.

3. Kegunaan untuk penelitian selanjutnya.

Adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pengembangan penelitian selanjutnya.