

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memegang peranan sangat penting di dalam suatu instansi. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas instansi. Potensi setiap sumber daya manusia dalam instansi harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output maksimal. Tercapainya tujuan instansi tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan tersebut.

Kinerja mempunyai arti penting bagi karyawan, adanya penilaian kinerja berarti karyawan mendapat perhatian dari atasan, disamping itu akan menambah gairah kerja karyawan karena dengan penilaian kinerja ini mungkin karyawan yang berprestasi dipromosikan, dikembangkan dan diberi penghargaan atas prestasi, sebaliknya karyawan yang tidak berprestasi mungkin akan didemosikan. Menurut Bangun (2012:231) mendefinisikan “Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan (job requirement)”. Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (job standard).

Dengan perkembangan zaman yang semakin maju, karyawan harus bisa menyesuaikan diri dalam segala kondisi. Beban kerja yang semakin

berat, banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tidak sesuai dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk tetap dapat bertahan hidup. Karyawan seringkali dihadapkan pada keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas-tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya untuk penyelesaiannya. Adanya beban dengan penyediaan sumber daya yang seringkali terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Masalah yang bisa muncul di antaranya daya tahan karyawan melemah dan perasaan tertekan. Pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua merupakan kesuksesan yang dicapai kelompok bukan individu dimana ukuran kesuksesan yang dicapai kelompok tidak dapat disamakan dengan kelompok lain. Kinerja pegawai dapat diukur melalui prestasi kerja yang dicapai pegawai, sedangkan kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua menurun disebabkan karena beban kerja yang tinggi, kurangnya komunikasi tim pada pelaksanaan kegiatan bekerja pada instansi karena kurangnya hubungan komunikasi antar individu dan kepercayaan antar individu serta kurangnya keterlibatan pemimpin pada penanganan suatu masalah pada PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua. Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.

Kompensasi ataupun insentif hampir bisa dipastikan mampu memengaruhi kinerja karyawan. Kompensasi ini bisa diberikan kepada karyawan dalam wujud

bonus yang mampu meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, harapan untuk dipromosikan jabatan yang lebih tinggi juga bisa membuat karyawan dalam meningkatkan performanya. Selain sebagai bentuk penghargaan untuk karyawan agar bisa meningkatkan performa kerjanya, hal tersebut juga akan secara efektif memacu karyawan lainnya untuk bekerja lebih keras. Menurut Sutrisno (2009: 94-98), Kompensasi adalah semua balas jasa yang diterima seorang karyawan dari perusahaannya sebagai akibat dari jasa atau tenaga yang telah diberikannya pada perusahaan. Meskipun dalam praktiknya kinerja seseorang itu berbeda – beda antara satu dengan yang lainnya, namun kompensasi yang diberikan dengan bentuk uang atau barang adalah sarana untuk memenuhi kebutuhan mereka. Salahsatu upaya yang ditempuh organisasi untuk menciptakan kondisi tersebut adalah dengan kompensasi yang tepat. Dengan adanya kompensasi, kinerja karyawan akan meningkat, motivasi untuk bekerja tinggi akan menimbulkan kepuasan diantara karyawan. Dalam pemberian kompensasi jika tidak adil dan baik, akan mengakibatkan kecemburuan sosial serta menurunnya tingkat kinerja pada pegawai yang merasa tidak diberlakukan adil dalam pemberian kompensasi tersebut. Kondisi tersebut akan mengakibatkan pegawai tidak produktif dalam bekerja dan pekerjaan akan tidak tepat waktu. Hal ini sangat merugikan bagi perusahaan karena dirasa tidak efektif dan optimal.

Dengan adanya komunikasi yang kuat, maka seorang karyawan akan lebih mudah dalam memahami tujuan suatu proyek yang dikerjakan, deadline, serta seluruh detail pekerjaan. Sehingga, pekerjaan pun bisa dilakukan dengan lebih lancar. Selain itu, karyawan juga akan lebih mudah untuk menyelesaikan masalah

yang kerap terjadi di tempat kerjanya secara lebih efektif. Sebagai karyawan, mereka membutuhkan komunikasi agar bisa menyelesaikan pekerjaan yang telah disepakati. Selain itu, komunikasi juga bisa menghilangkan prasangka dan asumsi tidak benar antara karyawan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Komunikasi memang menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya komunikasi yang baik antar sumber daya manusia di lingkungan kerja antar tim, rasa saling percaya juga akan terbangun seiring berjalannya waktu. Hal ini menjadi bentuk pengaruh positif dari komunikasi di sebuah perusahaan.

Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu beban kerja, komunikasi organisasi, dan kepuasan kerja. Sesuai dengan keadaan tersebut perusahaan harus dapat menyesuaikan dengan adanya perubahan-perubahan perilaku yang memberikan sumbangan penting dalam perkembangan instansi atau perusahaan, bergantung pada tingkat beban kerja yang dihadapi oleh para karyawan yang bekerja di kantor atau pabrik. Seorang pegawai dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila pegawai tersebut mampu menghasilkan hasil kerja yang sama atau melebihi dari standar atau kriteria yang telah ditetapkan bersama dalam organisasi. Sebaliknya, pegawai dikatakan tidak memiliki kinerja yang baik apabila hasil kerjanya kurang dari standar atau kriteria yang telah ditetapkan bersama (Mangkunegara, 2015:57).

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika karyawan bekerja di bawah standar maka beban kerja yang diemban berlebih. Sementara jika karyawan bekerja di atas standar, dapat berarti estimasi standar yang ditetapkan lebih rendah dibanding kapasitas karyawan sendiri. Kebutuhan SDM dapat dihitung dengan mengidentifikasi seberapa banyak output perusahaan pada divisi tertentu yang ingin dicapai (Koesomowidjojo. 2017:22)

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi. Kecepatan kerja terlalu tinggi, volume kerja terlalu banyak dan sebagainya. Dalam pekerjaan tidak bisa dihindari bahwa setiap karyawan yang berada di sebuah kantor atau pabrik pasti melakukan interaksi dengan karyawan lainnya, tidak hanya untuk merampungkan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, tetapi juga untuk saling bertukar informasi mengenai setiap perubahan yang terjadi di kantor atau pabrik tempat mereka bekerja.

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi merupakan seluruh yang diterima karyawan atas hasil kerja karyawan pada perusahaan. Pemberian kompensasi yang tepat akan berpengaruh positif pada karyawan, karena tidak dapat dipungkiri

bahwa kompensasi menjadi tujuan utama untuk sebagian besar karyawan yang bekerja di dalam suatu perusahaan (Afandi, 2021:191).

Dengan memberikan kompensasi, perusahaan menginginkan para karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja yang merupakan pencapaian prestasi kerja yang akan memberikan karakteristik karyawan pada prestasi individualnya yang pada akhirnya akan terlihat pula peningkatan hasil kerja. Dengan adanya kompensasi yang baik dan adil akan membuat kepuasan kerja pada karyawan yang akan memacu semangat dan kreativitas dalam bekerja sehingga dapat menunjukkan prestasi kerja yang akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja yang bagus..

Komunikasi kerja merupakan suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui berbagai saluran.(Afandi, 2021:47)Komunikasi memegang peranan yang amat penting dalam kehidupan berorganisasi.Komunikasi menjadi alat yang utama dalam menjalankan roda organisasi. Komunikasi juga berperan sebagai alat perpindahan instruksi antara atasan dan pegawai yang ada dibawahnya.Akan tetapi, dalam kenyataannya kadangkala komunikasi antar pegawai masih belum berjalan dengan baik. Jika dalam proses penyampaian informasi tidak patut dan terjadi distorsi, maka komunikasi semacam ini dapat dikatakan komunikasi yang tidak efektif atau mengalami kegagalan. Kegagalan berkomunikasi bisa terjadi karena banyak hambatan-hambatan. Salah satu hambatan yang ditimbulkan dari unsur manusia yang terlibat di dalamnya ialah karena persepsi yang berbeda.

Secara terminologis komunikasi berarti proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi yang terlibat dalam komunikasi adalah

manusia atau yang dalam bahasa asing disebut *Human Communication*, mengingat luasnya area pelayanan dan jaringan PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua membutuhkan karyawan yang produktif dan dapat diandalkan, hal ini membuat perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Dengan demikian langkah-langkah yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan salah satunya Mengurangi Beban Kerja, terjalinnya Komunikasi Kerja antar karyawan serta dengan memberikan kompensasi yang adil dan tepat. Kompensasi yang tepat akan memberikan rasa puas kepada karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua telah berupaya memberikan kompensasi yang layak dan tepat, yaitu melalui gaji pokok dan tunjangan karyawan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada tanggal 01 April 2022, di lakukan wawancara kepada 18 petugas Bagian Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua dan mengeluhkan beban kerja secara berlebihan pada saat bekerja, salah satu petugas mengungkapkan bahwa Bagian Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua memiliki waktu bekerja selama 24 jam penuh. Walaupun dengan sistem kerja shift, jika dalam keadaan darurat dan mendesak seperti terjadi hujan lebat, pohon tumbang mengenai kabal PLN, maka petugas Bagian Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua yang sedang tidak bertugas pun juga harus tetap bersiap jika sewaktu – waktu dibutuhkan. Salah satu petugas bahkan mengatakan bahwa ia sering kali merasa sulit tidur karena takut jika tiba – tiba ia dibutuhkan. Para petugas sendiri sadar bahwa pekerjaan mereka sangat beresiko tinggi, sehingga mereka merasa

memiliki tanggung jawab lebih dalam bekerja karena berkaitan dengan masyarakat banyak. Mereka mengatakan bahwa petugas Bagian Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua tidak hanya bertugas menjaga jaringan listrik saja, tapi juga menyelamatkan nyawa orang lain dengan cara membantu penebangan pohon yang terkena kabal listrik, memampas dahan pohon yang dapat menimpa pejalan kaki dan masyarakat yang melintas dan bertemu dengan warga yang kadang masih tidak mengerti dengan pekerjaan mereka.

Berdasarkan Fenomena yang terjadi pada PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua adalah dalam pemberian kompensasi, pemberian kompensasi antara karyawan tetap dan karyawan tidak tetap pada Bagian Pelayanan Teknik, karyawan tidak tetap PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua mendapatkan kompensasi yang kurang sesuai dengan beban kerja yang tinggi. Karyawan sering tidak mendapatkan kompensasi yang sesuai. Adanya kriteria sebagai acuan pemberian kompensasi pada perusahaan didasarkan pada target dan pelayanan yang baik. Kinerja Bagian Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua, saat ini masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti kurangnya komunikasi antar pegawai tersebut disebabkan oleh kurangnya interaksi antar pegawai, pada kenyataannya banyak pegawai yang tidak fokus dalam melakukan tugasnya, disebabkan banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang pegawai seperti membantu bencana alam sehingga menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena pegawai hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas, dalam suatu penugasan kerja yang diberikan yaitu masih kurangnya koordinasi tim kelompok dan pembagian tugas kelompok

karena setiap individu harus cepat mengantisipasi setiap pekerjaan yang mengakibatkan kurangnya komunikasi tim seperti jika terjadi pemadaman secara mendadak petugas harus segera mencari titik lokasi pemadaman tersebut, diketahui juga bahwa beban kerja pada setiap pegawai berbeda-beda sesuai dengan bidangnya. Salah satu hambatan yang ditimbulkan dari unsur manusia yang terlibat di dalamnya ialah karena persepsi yang berbeda, seperti pegawai bagian kantor yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat sedangkan bagian lapangan bertugas untuk melaksanakan kegiatan diluar lapangan seperti penebangan pohon, penyambungan kabal bertegangan tinggi yang putus akibat tertimpa pohon. Selain itu pada beban kerja, karyawan tidak tetap dipaksa untuk bekerja diluar jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan dituntut selalu siap jika terjadi gangguan listrik diluar jam kerja. Padahal Bagian Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua memiliki waktu bekerja selama 24 jam penuh. Secara umum pegawai bagian lapangan merupakan pegawai dengan beban kerja yang cukup berat karena sebagai ujung tombak dalam memegang teguh kepercayaan yang diberikan masyarakat.

PT. PLN (Persero) adalah perusahaan yang bergerak di bidang ketenagalistrikan serta Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik. Perusahaan ini memiliki karyawan tetap, kontrak, serta karyawan magang atau praktek kerja lapangan (PKL). Untuk karyawan tetap dan kontrak di perusahaan ini diberikan kompensasi yang berupa gaji, tunjangan, bonus kinerja setiap akhir tahunnya dan lain-lain, diberikan berdasarkan pada jabatan, pendidikan, masa kerja, serta kemampuan masing-

masing setiap pegawai, dan untuk karyawan magang atau PKL diberikan gaji atas kontribusinya terhadap perusahaan setiap bulan nya.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian secara menyeluruh untuk melihat **“Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi, dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua”**.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah Apakah Beban Kerja, Kompensasi, dan Komunikasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua baik secara parsial maupun simultan?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi, dan Komunikasi Kerja terhadap kinerja karyawan Bagian Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoretis dan praktis. Manfaat secara teoretis dapat memberikan gambaran Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi, dan Komunikasi Kerja.

Adapun manfaat penelitian secara teoretis dan praktis sebagai berikut:

a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan dengan memberikan gambaran atau masukan mengenai pandangan karyawannya atas pemberian kompensasi dan komunikasi kerja yang sedang berjalan sehingga diharapkan perusahaan dapat memperbaiki apabila terdapat kekurangan.

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau kajian baik di tingkat fakultas maupun universitas, serta menambah dan memperkaya hasil-hasil penelitian, khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumberdaya manusia

c. Bagi Peneliti yang akan datang

Sebagai wacana dan bagi peneliti lain tentang pengetahuan Beban Kerja, Kompensasi, dan Komunikasi Kerja. Terhadap Kinerja Karyawan. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau perbandingan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis pada masa yang akan datang.