

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset utama yang menjadi kunci penentu keberhasilan organisasi. Dalam konteks perusahaan pelayanan publik seperti PT PLN (Persero), kualitas SDM sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Mangkunegara (2017) menekankan bahwa organisasi yang baik harus mampu mengelola SDM secara optimal di semua level pekerjaan, sehingga menciptakan kinerja yang tinggi.

Mathis dan Jackson (2001:3) menyatakan bahwa tingkat efektivitas manajemen sumber daya manusia turut mempengaruhi kinerja organisasi, sebesar atau sekecil apapun organisasi tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2009:10) yang menekankan bahwa Manajemen SDM harus memfokuskan pada pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan optimal, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman dapat menimbulkan semangat dan kegairahan kerja, sementara lingkungan kerja yang kurang kondusif menyebabkan karyawan merasa tertekan dan mengganggu produktivitasnya.

Dalam konteks PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Kupang, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang kelistrikan dengan beban pelayanan publik yang tinggi, kondisi lingkungan kerja sangat mempengaruhi kemampuan karyawan dalam memberikan layanan optimal kepada pelanggan. Kerja produktif tidak hanya memerlukan keterampilan, tetapi juga lingkungan kerja yang nyaman untuk menunjang kelancaran penyelesaian tugas.

Perusahaan wajib memberikan fasilitas lingkungan kerja yang memadai sebagai hak karyawan dalam pelaksanaan tugas. Lingkungan kerja yang sesuai dengan kebutuhan karyawan akan mendorong mereka untuk hadir secara konsisten, bekerja dengan baik, dan tidak mangkir dari tanggung jawab. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat menurunkan produktivitas, meningkatkan absensi, dan menurunkan kualitas kerja.

Pemberdayaan karyawan merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kinerja organisasi. Menurut Clutterbuck (2008:54), pemberdayaan karyawan adalah upaya mendorong dan memungkinkan individu untuk mengembangkan tanggung jawab pribadi, memperbaiki cara kerja, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Pemberdayaan sering menjadi jalan yang ditempuh perusahaan untuk meningkatkan kinerja, motivasi, komitmen, dan produktivitas karyawan.

Pemberdayaan SDM yang dilakukan oleh perusahaan dapat memacu peningkatan kreativitas, motivasi, dan daya inovatif karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan program pemberdayaan

yang efektif, kinerja karyawan akan meningkat sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik, cepat, dan fleksibel.

Di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Kupang, pemberdayaan karyawan menjadi penting mengingat kompleksitas tugas pelayanan kelistrikan yang membutuhkan pengambilan keputusan cepat, kemampuan problem solving, dan inisiatif dalam menghadapi berbagai situasi lapangan. Karyawan yang diberdayakan akan memiliki rasa kepemilikan terhadap pekerjaan dan organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja mereka.

Kepuasan kerja merupakan sikap dan perasaan positif karyawan terhadap pekerjaannya, yang merupakan hasil evaluasi dari karakteristik pekerjaan (Robbins & Judge, 2018). Sutrisno (2017) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan memiliki motivasi tinggi, komitmen terhadap perusahaan, dan partisipasi kerja yang kuat, yang pada akhirnya meningkatkan kinerjanya.

Kepuasan kerja menjadi indikator penting keberhasilan manajemen SDM. Jika kepuasan kerja tidak dipertahankan, dapat mengakibatkan kurangnya keterlibatan dan tanggung jawab karyawan terhadap organisasi, meningkatnya turnover, dan menurunnya kualitas pelayanan. Hal ini akan sangat berdampak pada organisasi pelayanan publik seperti PT PLN yang mengemban misi memberikan layanan kelistrikan berkualitas kepada masyarakat.

PT PLN (Persero) sebagai BUMN yang mengemban tugas menyediakan listrik untuk kepentingan umum, memiliki peran strategis dalam pembangunan nasional. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kota Kupang sebagai ujung tombak pelayanan PLN di wilayah Kupang, menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan dengan berbagai karakteristik dan kebutuhan yang beragam.

Karyawan ULP Kota Kupang berhadapan langsung dengan pelanggan dalam berbagai situasi, mulai dari pengurusan administrasi, penanganan keluhan, hingga penyelesaian masalah teknis. Beban kerja yang tinggi, tekanan pelayanan, dan kompleksitas tugas membutuhkan karyawan yang tidak hanya terampil, tetapi juga memiliki kepuasan kerja yang tinggi agar dapat memberikan pelayanan terbaik.

Mengingat pentingnya lingkungan kerja dan pemberdayaan SDM dalam meningkatkan kepuasan kerja, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan, maka diperlukan kajian mendalam tentang bagaimana kedua faktor tersebut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Kupang.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja, serta pemberdayaan SDM dengan kepuasan kerja secara parsial, namun kajian yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut secara bersamaan dalam konteks perusahaan BUMN pelayanan publik, khususnya PT PLN di wilayah Kupang, masih terbatas.

Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran empiris tentang sejauh mana lingkungan kerja dan pemberdayaan SDM berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di ULP Kota Kupang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen PLN dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Pemberdayaan Sdm Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Kupang".

TABEL 1. 1

Absensi karyawan PT PLN (Persero) ULP Kota Kupang
Rekapitulasi Absensi karyawan PT PLN ULP Kota Kupang 2024

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja yang efektif	Jumlah Hari kerja Seluruh Karyawan	Absen				Jumlah Hari Kerja Yang Hilang	Jumlah Hari Kerja Yang Nyata	Tingkat Absensi (%)
				S	I	A	C			
Januari	46	21	966	3	6	4	-	13	953	1,34
Februari	46	20	920	3	4	1	3	11	909	1,19
Maret	46	21	966	3	3	2	15	23	943	2,38
April	46	22	1.012	5	2	9	-	16	996	1,58
Mei	46	22	1.012	4	15	6	9	34	978	3,36
Juni	46	19	874	9	4	2	5	20	854	2,29
Juli	46	22	1.012	5	2	5	6	18	994	1,78
Agustus	46	22	1.012	2	3	2	11	18	994	1,78
September	46	20	920	5	3	12	2	22	898	2,39
Oktober	46	22	1.012	3	4	4	-	11	1.001	1,09
November	46	19	874	6	11	7	-	24	850	2,75
Desember	46	21	966	8	2	5	5	20	946	2,07

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Kota Kupang

Menurut Stephen P. Robbins dalam bukunya *Organizational Behavior*, absensi adalah salah satu bentuk perilaku kerja yang dapat dijelaskan melalui beberapa faktor, yaitu:

1. Sikap terhadap pekerjaan (*job satisfaction*)
2. Kondisi kesehatan
3. Komitmen organisasi
4. Tekanan kerja dan stres
5. Lingkungan kerja

Berdasarkan tabel rekapitulasi absensi karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Kupang tahun 2024, terlihat adanya fluktuasi tingkat absensi dengan berbagai alasan seperti sakit, izin, alpa dan cuti. Data absensi karyawan selama satu tahun menunjukkan tingkat absensi tertinggi terjadi pada bulan Mei dengan nilai 3,36%. Hal ini disebabkan oleh jumlah izin tertinggi sepanjang tahun, yaitu 15 hari, jumlah sakit yaitu 4 hari, jumlah alpa sebesar 6 hari, dan jumlah cuti sebesar 9 hari, sehingga total hari kerja yang hilang mencapai 34 hari. Ini bisa mengindikasikan adanya faktor-faktor yang mengurangi kepuasan kerja saat itu, seperti beban kerja tinggi, adanya tekanan kerja, kurangnya motivasi, atau masalah internal organisasi.

Sementara itu pada bulan Oktober memiliki tingkat absensi paling rendah (1,09%). Alasan rendahnya absensi di bulan Oktober karena hari kerja yang hilang hanya 11 hari, tidak ada karyawan yang tercatat cuti, hanya tercatat 3 hari sakit dan 4 hari izin. Ini dapat diasosiasikan dengan semangat

kerja yang lebih tinggi, lingkungan kerja yang kondusif, atau manajemen yang mendukung.

Tingginya tingkat absensi pada bulan Mei dapat mengindikasikan adanya masalah dalam lingkungan kerja. Menurut teori yang dikemukakan oleh Nitisemito (2000), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Ketika lingkungan kerja tidak kondusif—seperti adanya fasilitas yang kurang memadai, suasana kerja yang kurang nyaman, atau hubungan antar karyawan yang kurang harmonis—maka karyawan cenderung mengambil izin atau bahkan tidak masuk kerja tanpa keterangan. Sebaliknya, rendahnya tingkat absensi pada bulan Oktober menunjukkan bahwa lingkungan kerja pada periode tersebut cukup baik dan mendukung produktivitas karyawan.

Data absensi juga mencerminkan tingkat pemberdayaan SDM di perusahaan. Pemberdayaan SDM yang efektif seharusnya membuat karyawan merasa dihargai, terlibat dalam pengambilan keputusan, dan memiliki otonomi dalam menjalankan tugasnya. Tingginya jumlah izin pada bulan Mei (15 hari) dapat mengindikasikan bahwa pada periode tersebut, karyawan merasa kurang diberdayakan atau mengalami tekanan kerja yang berlebihan tanpa adanya dukungan manajemen yang memadai. Hal ini sejalan dengan pendapat Newstrom (2011) yang menyatakan bahwa pemberdayaan karyawan adalah setiap proses yang memberikan otonomi yang lebih besar kepada karyawan melalui saling berbagi informasi yang relevan dan ketentuan

pengendalian atas faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja. Ketika pemberdayaan tidak berjalan dengan baik, motivasi karyawan menurun dan kecenderungan untuk absen meningkat.

Menurut Stephen P. Robbins dalam bukunya *Organizational Behavior*, absensi adalah salah satu bentuk perilaku kerja yang dapat dijelaskan melalui beberapa faktor, yaitu: (1) Sikap terhadap pekerjaan (*job satisfaction*), (2) Kondisi kesehatan, (3) Komitmen organisasi, (4) Tekanan kerja dan stres, dan (5) Lingkungan kerja. Tingkat absensi dapat dijadikan sebagai indikator tidak langsung dari kepuasan kerja karyawan.

Tingginya absensi pada bulan Mei (3,36%) menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan pada periode tersebut relatif rendah. Ketidakpuasan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya apresiasi dari manajemen, beban kerja yang tidak seimbang, atau kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung. Sebaliknya, rendahnya tingkat absensi pada bulan Oktober (1,09%) mengindikasikan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, di mana karyawan merasa lebih termotivasi dan berkomitmen untuk hadir dan berkontribusi bagi organisasi.

Fluktuasi tingkat absensi sepanjang tahun 2024 dengan rentang 1,09% hingga 3,36% menunjukkan bahwa terdapat dinamika dalam kepuasan kerja karyawan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lingkungan kerja dan pemberdayaan SDM. Oleh karena itu, fenomena absensi ini memperkuat urgensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana

lingkungan kerja dan pemberdayaan SDM mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Kupang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Pemberdayaan SDM Terhadap Kepuasan Kerja karyawan Di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Kupang.

1.3. Persoalan Penelitian

Berdasarkan judul diatas maka persoalan yang akan penulis teliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Kupang?
2. Apakah pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Kupang?

1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Kupang.

2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kepuasan kerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Kupang.

b. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1) Manfaat Akademik

Menambah referensi akademik terkait hubungan antara lingkungan kerja, pemberdayaan SDM dan kepuasan kerja.

2.) Manfaat Praktis

Memberikan informasi yang berguna untuk merancang kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan pemberdayaan karyawan yang optimal guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan.