

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam menghadapi persaingan global yang makin intensif, perkembangan teknologi yang cepat berkembang, perubahan demografi, keadaan ekonomi yang tidak menentu dan perubahan-perubahan dinamis lainnya telah memicu perubahan kondisi lingkungan yang mulanya stabil, dapat di prediksi berubah menjadi lingkungan yang penuh ketidakpastian, kompleks dan cepat berubah. Organisasi berdiri dan beroperasi di tengah-tengah lingkungan di sekitarnya. Organisasi tidak dapat mengendalikan lingkungan di sekitarnya, sebaliknya organisasi harus selalu adaptif terhadap perubahan lingkungan di sekitarnya.

Menurut Mangkunegara (2007) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja terdiri dari banyak faktor, diantaranya yaitu Kompetensi, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja.

Kepuasan Kerja adalah sifat pribadi setiap manusia yang memiliki tahapan kepuasan yang berbeda sesuai dengan penilaian yang sudah ditetapkan pada dirinya. Semakin tinggi keinginan individu maka akan tinggi juga penilaian terhadap kegiatan, Semakin tinggi kepuasannya kepada kegiatan tersebut. Pencarian pekerjaan lain bisa memicu seseorang merasakan

ketidakpuasan akan posisi yang sekarang terhadap nilai individu. Tidak puasnya akan tunjangan / gaji yang diterima selama ini menjadikan alasan untuk mencari pekerjaan lain. Jika pekerjaan yang dilakukan sebanding dengan tunjangan / gaji yang diterima individu akan merasakan adanya rasa keadilan. Arti dari Kepuasan Kerja adalah jika individu merasa puas akan pekerjaannya ketika pekerjaan dan yang diperoleh sesuai dengan persepsi harapannya.

Kompetensi juga mempengaruhi kinerja pegawai. Spencer dan Spencer (1993) mempunyai gambaran tentang Kompetensi adalah karakteristik mendasar pada pekerja yang paling dalam untuk menggunakan sebagian kepribadiannya, serta bisa mempengaruhi perilaku ketika dia mendapati pekerjaan yang mengeluarkan kemampuannya guna meningkatkan prestasi kerja.

Lingkungan Kerja nyaman pasti dibutuhkan oleh organisasi. Pekerja yang peduli dengan lingkungan kerja demi kenyamanan pribadinya ataupun memudahkan dalam hal pengerjaan tugasnya agar lebih baik. Melakukan pengaturan cahaya, suhu, serta faktor – faktor di sekitar lingkungan harusnya tidak mencolok (banyak atau sedikit), semisal panas berlebihan atau samar – samar. Banyak pekerja lebih menyukai pekerjaannya dengan fasilitas yang bersih serta modern ditunjang dengan peralatan yang memadai. Robbins (2006)

Untuk yang diteliti mengambil objek pada PT. PLN Rayon Temanggung yang merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

yang bergerak dalam bidang bisnis penyediaan listrik. Pada tahun 1972 sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17 status PLN ditetapkan sebagai perusahaan umum listrik negara dan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bidang penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan (Persero) dan juga sebagai PKIK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang, dan pemerintah memberikan keluasaan kesempatan bagi pemerintah daerah, selain perusahaan swasta untuk ikut berperan dalam memberikan supply listrik bagi masyarakat Indonesia.

PT. PLN area Jawa Tengah memiliki beberapa rayon salah satunya adalah PT. PLN Rayon Temanggung yang berada di Jalan Raya Kedu – Parakan Km. 2 Temanggung. Alasan pemilihan objek penelitian pada PT. PLN Rayon Temanggung didasarkan karena ada permasalahan berkaitan dengan keluhan pelanggan karena rendahnya kemampuan kompetensi dan kedisiplinan pegawai PT. PLN Rayon Temanggung dalam memberikan pelayanan. Seorang pegawai PT. PLN Rayon Temanggung dituntut untuk menguasai seluruh proses bisnis serta melayani sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP). Apabila pegawai kurang menguasai proses bisnis maka PT. PLN Rayon Temanggung akan mengalami kesulitan dalam menangani keluhan dari pelanggan. Fenomena yang terjadi di perusahaan yaitu tidak tercapainya target dalam penyelesaian keluhan pelanggan setiap

bulannya. Jumlah keluhan dari pelanggan lebih banyak dibandingkan yang diselesaikan perusahaan terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Penyelesaian Keluhan Pelanggan
PT. PLN Rayon Temanggung

Bulan	Jumlah Keluhan	Jumlah Keluhan yang dapat ditangani Sesuai SOP	Prosentase Penanganan Sesuai SOP
Januari 2016	105	94	89.5%
Februari 2016	119	89	74.8%
Maret 2016	100	73	73%
April 2016	141	101	71.6%
Mei 2016	127	105	82.7%
Juni 2016	131	114	87%
Juli 2016	140	113	80.71%
Agustus 2016	145	118	81.38%
September 2016	151	123	81.46%
Oktober 2016	156	128	82.05%
November 2016	162	133	82.10%
Desember 2016	167	138	82.63%

Sumber : PT. PLN Rayon Temanggung, 2016

Dari data di atas menunjukkan bahwa jumlah keluhan yang dapat ditangani sesuai standar operasional prosedur tidak ada yang mencapai 90% sesuai dengan standar yang ditetapkan PT. PLN Rayon Temanggung. Disini Peran bagian SDM (Sumber Daya Manusia) untuk mengatasi permasalahan tersebut tidak maksimal dari bulan ke bulan pencapaian penyelesaian keluhan pelanggan.

Selain fenomena perusahaan diatas terdapat fenomena hasil penelitian yang berbeda-beda (*research gap*) dari beberapa temuan terdahulu. Hasil penelitian oleh Rokhilah dan Susetyo Darmanto (2014) serta penelitian Faustyna (2014) menemukan bahwa ada pengaruh signifikan antara kompetensi terhadap kinerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fajar

Maya Sari (2013) serta Anak Agung Ngurah Bagus Dhermawan, I Gede Adnyana Sudibya dan I Wayan Mudiarta Utama (2012) menemukan tidak ada pengaruh signifikan antara kompetensi terhadap kinerja.

Hasil penelitian yang dilakukan Fajar Maya Sari (2013). Menemukan ternyata Lingkungan Kerja tidak mempunyai pengaruh untuk Kinerja Pegawai, namun temuan Anak Agung Ngurah Bagus Dhermawan, I Gede Adnyana Sudibya dan I Wayan Mudiarta Utama (2012); serta penelitian Rokhilah dan Susetyo Darmanto (2014) berhasil membuktikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja.

Dari fenomena perusahaan dan research gap di atas maka penulis mengambil judul “Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai PT. PLN Rayon Temanggung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang mana terdapat perumusan masalah penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN Rayon Temanggung ?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN Rayon Temanggung ?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada PT. PLN Rayon Temanggung ?

4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. PLN Rayon Temanggung ?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. PLN Rayon Temanggung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk :

1. Membuat Analisa pengaruh kompetensi kepada kepuasan kerja pada PLN Rayon Temanggung.
2. Membuat Analisa pengaruh lingkungan kerja kepada kepuasan kerja pada PLN Rayon Temanggung.
3. Membuat Analisa pengaruh kompetensi kepada kinerja pegawai pada PLN Rayon Temanggung.
4. Membuat Analisa pengaruh lingkungan kerja kepada kinerja pegawai pada PLN Rayon Temanggung.
5. Membuat Analisa pengaruh kepuasan kerja kepada kinerja pegawai pada PLN Rayon Temanggung.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini semoga bisa memberikan manfaat teoritis maupun pragmatis kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi pimpinan PT. PLN Rayon Temanggung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi empiris tentang pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT. PLN Rayon Temanggung melalui kepuasan kerja.

2. Bagi pengetahuan dan penelitian

Bagi ilmu pengetahuan khususnya kepada perilaku organisasi, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan keilmuan berupa temuan empiris mengenai persepsi tentang pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT. PLN Rayon Temanggung melalui kepuasan kerja.

3. Bagi peneliti lain yang berminat untuk mengkaji ulang dan mengembangkan tinjauan terhadap fenomena ini diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat.