

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bagian dari organisasi untuk memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. SDM adalah modal yang paling utama untuk organisasi yang bergerak, tanpa sumber daya manusia dapat dipastikan organisasi tidak akan bergerak. Sumber daya manusia memiliki tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik supaya diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Oleh karena itu hendaknya organisasi memberikan arah yang positif demi tercapainya tujuan organisasi.

Dalam sebuah perusahaan sumber daya manusia memiliki peran untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Tujuan tersebut dibuat untuk kepentingan manusia dan pelaksanaan dalam misi yang dikelola dengan sumber daya manusia yang bertanggung jawab. Sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam semua kegiatan organisasi untuk melaksanakan kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan perusahaan, perusahaan dalam bidang sumber daya manusia menginginkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk digunakan dalam usaha merealisasikan visi dan mencapai tujuan-tujuan jangka menengah dan jangka pendek.

PT. PLN (Persero) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) penyedia listrik satu-satunya di Indonesia. PT. PLN (Persero) memiliki keunggulan dan terpercaya yang bertumpu pada potensi insani dan melayani kebutuhan masyarakat akan energy listrik secara professional, berorientasi untuk

kepuasan pelanggan dengan melihat kemajuan yang dimiliki perusahaan, anggota perusahaan yang produktif dan pemegang saham untuk meningkatkan pendapatan dan citra perusahaan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, PT. PLN (Persero) Medan harus dapat menjaga kualitas kinerja karyawan dan memantau serta melakukan evaluasi kinerja karyawan supaya lebih terukur sehingga tujuan perusahaan akan optimal.

Kinerja yang baik adalah suatu kinerja yang sesuai standar organisasi dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. Dan organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya karyawannya. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara (2013) Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti motivasi kerja, stress kerja, beban kerja, lingkungan kerja, kompensasi, *work-family conflict* (konflik keluarga-pekerjaan) dan kepemimpinan. Karyawan harus mampu melakukan komunikasi yang baik dalam sebuah perusahaan baik dengan atasan maupun dengan sesama kerja.

Berdasarkan observasi peneliti pada kinerja karyawan di PT PLN, masih terdapat karyawan yang kurang mengerti atas pekerjaan, hal ini peneliti lihat dari masih banyaknya karyawan yang tidak dapat memberikan jawaban pada pelanggan tentang perubahan listrik biasa ke listrik menggunakan listrik menggunakan Token dan seperti apa kepastian dari pelaksanaan jadwal Pemasangan, hal ini peneliti lihat di bagian pelayanan pelanggan pada saat observasi.

Dan ini sejalan dengan hasil wawancara dengan bagian MSDM, Bapak Gus Wandu. Dari wawancara yang Peneliti lakukan tentang kinerja karyawannya beliau juga mengatakan bahwa terdapat beberapa bagian yang karyawannya kurang mengerti tugas yang mereka laksanakan, selain itu juga terkadang terdapat karyawan yang suka mengambil langkah tidak tepat dalam melakukan pekerjaan sehingga menimbulkan komplain pada pegawai, seperti pada karyawan lapangan pengecekan pemakaian listik, pada divisi Transaksi energi listrik PLN. Untuk melihat lebih jelas bagaimana kinerja PT PLN UP 3 Medan maka peneliti melakukan prasurvey kepada pegawai dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Kinerja Karyawan PT. PLN Persero UP 3**

No	Perilaku Kinerja	2021			2022		
		Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)
1	Kepemimpinan	10	80	8	10	70	7
2	Tanggung Jawab	10	80	8	10	70	7
3	Kedisiplinan	10	85	8,5	10	75	7,5
4	Keterampilan	10	90	9	10	80	8
<b>Hasil Kinerja</b>							
1	Kualitas Kerja	20	80	16	20	65	13
2	Kuantitas Kerja	20	80	16	20	75	15
3	Keterampilan Kerja	20	80	16	20	70	14
	Jumlah	100		81,5	100		71,5

Sumber : Data PT.PLN UP 3 Medan (2023)

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil kinerja karyawan menurun pada tahun 2022 dan masih kurangnya peningkatan kinerja yang diberikan karyawan dimana para karyawan belum dapat menyelesaikan tugas yang diberikan secara efektif dan efisien sehingga kinerja karyawan belum mencapai tujuan perusahaan.

Dapat disimpulkan kinerja yang dilakukan oleh karyawan PLN Medan terkadang belum semua yang menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dan hanya beberapa karyawan yang melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur. Hal ini terlihat pada hasil laporan kinerja. Namun untuk laporan kinerja karyawan setiap bulan tidak biasa dipublikasikan ke masyarakat umum.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Guswandi beliau menyatakan rata-rata karyawan masih ada yang belum memiliki kinerja yang baik, tidak sesuai prosedur, sehingga Bapak Guswandi menyatakan kepuasan kerja karyawan yang dirasakan Bapak Guswandi sebagai pimpinan MSDM belum maksimal.

Untuk melihat lebih jelas dan mendukung data yang tidak bias diberikan kepada peneliti, maka peneliti melakukan Pra survey kepada pengguna PLN tentang bagaimana kinerja karyawan PLN MEDAN.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra survey Pegawai PLN Medan Terhadap Kinerja Karyawan**

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Total
1	Dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	13 orang 43,3%	17 orang 56,6%	30 orang 100%
2	Bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal yang ditetapkan perusahaan	12 orang 40%	18 orang 60%	30 orang 100%

Sumber: Data Diolah (2023)

Dari table 1.2 tersebut dapat menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. PLN Persero UP 3 Medan relative rendah dimana 17 orang menyatakan tidak seetuju menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan bekerja tidak sesuai dengan seharusnya sebanyak 18 orang. Dari hal di atas dapat diketahui bahwa kinerja karyawan sangat kurang dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan

sesuai dengan prosedur yang ditetapkan perusahaan. Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi suatu faktor dalam organisasi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawan maupun karyawan itu sendiri.

Komunikasi suatu faktor dalam organisasi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawan maupun karyawan itu sendiri. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu informasi, ide, pesan dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud menurut Mangkunegara (2013). Komunikasi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dimana komunikasi memiliki peran yang sangat penting untuk menjalin hubungan kerja sama dalam suatu perusahaan dan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Adanya komunikasi akan memungkinkan setiap karyawan untuk saling berinteraksi dan dapat membantu satu dengan lainnya dan dapat mengoptimalkan kinerja karyawan. Komunikasi yang dilakukan antara atasan dan karyawan harus dijalin dengan baik yang mana peran atasan untuk berkomunikasi dengan karyawan sangat dibutuhkan, dimana atasan memberikan arahan, memberikan tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan. Dengan komunikasi yang baik akan menghasilkan hasil kinerja yang baik, dimana komunikasi adalah kunci penyampaian ide, informasi yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

Komunikasi yang terjadi di PT. PLN Persero UP 3 Medan Komunikasi yang terjadi di PT. PLN Persero UP 3 akan meningkatkan kedekatan antaran atasan dan karyawan dan komunikasi sesama karyawan. Berdasarkan wawancara dengan

Atasan akan melakukan CMC (*Coaching, Mentoring, Counseling*), CMC adalah suatu bentuk komunikasi antar individu, individu dengan kelompok. CMC yang dilakukan atasan adalah untuk suatu penanganan permasalahan yang terjadi dalam individu ataupun tim, penanganan yang membutuhkan proses yang optimal. Peran atasan akan sangat dibutuhkan disini, dimana atasan akan memberikan arahan, bimbingan terhadap karyawannya. Komunikasi akan memungkinkan setiap karyawan untuk saling berinteraksi dan dapat membantu satu dengan lainnya dan dapat mengoptimalkan kinerja karyawan. Komunikasi yang dilakukan antara atasan dan karyawan harus dijalin dengan baik yang mana peran atasan untuk berkomunikasi dengan karyawan sangat dibutuhkan, dimana atasan memberikan arahan, memberikan tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan.

Namun menurut wawancara dengan Pak Gus Wandu kenyataannya komunikasi yang terjadi di PT. PLN UP 3 Medan sesama karyawan tidak terjalin dengan baik, dimana penyampaian informasi antar sesama karyawan tidak dijaga dengan baik, sehingga informasi dari atasan sering kali mengalami perubahan. Ketika atasan memberikan informasi atau arahan ke salah satu karyawan, seringkali karyawan tersebut tidak tepat menyampaiannya kepada sesama karyawan, sehingga sering terjadi ketidaksamaan atau ketidaktepatan saat bertukar informasi.

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra survey Pegawai PLN Medan Terhadap Komunikasi**

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Total
1	Keepatan informasi yang disampaikan atasan kepada karyawan	9 orang 30%	21 orang 70%	30 orang 100%
2	Kemampuan menyampaikan informasi sesuai dengan keadaan berurutan	11 orang 36,6%	19 orang 63,3%	30 orang 100%

Sumber: Data Diolah (2023)

Dari table 1.3 tersebut dapat memperlihatkan bahwa kondisi yang menunjukkan hasil pra survey untuk indikator komunikasi PT. PLN Persero UP 3 Medan relative rendah dapat diketahui bahwa komunikasi yang dijalin sangat kurang dalam menyampaikan informasi dengan etika yang sudah ditetapkan. Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Locus Of Control*.

*Locus of control* adalah karakteristik psikologis sebagai motor penggerak untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan oleh organisasi. *Locus of control* akan meningkatkan kinerja karyawan untuk dapat menyelesaikan tugas yang dimiliki tanpa mengulur waktu. Kondisi yang sering terjadi di *Locus of control* memicu terjadinya kondisi dimana semakin meningkatnya teknologi ditambah dengan tuntutan tugas, tuntutan peran serta persoalan keluarga dan masalah ekonomi yang termasuk juga karakteristik kepribadian bawaan.

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra survey Pegawai PLN Medan Terhadap *Locus Of Control***

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Total
1	Prestasi yang diraih saya dapatkan dari kerja keras	8 orang 26,6%	22 orang 73,3%	30 orang 100%
2	Saya melakukan pekerjaan dengan baik dan sungguh-sungguh melakukannya	13 orang 43,3	17 orang 56,6%	30 orang 100%

Sumber: Data Diolah (2023)

Dari table 1.4 tersebut dapat memperlihatkan bahwa kondisi yang menunjukkan hasil pra survey untuk indikator komunikasi PT. PLN Persero UP 3 Medan relative rendah dapat diketahui bahwa *Locus Of Control* dapat dilihat dari prestasi yang diraih tidak didapat dari hasil kerja keras dan melakukan pekerjaan

dengan tidak bersungguh-sungguh, Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Kepuasan Kerja.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan Menurut Hasibuan (2019). Berdasarkan menurut ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerjasecara individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Seseorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan suatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersiapkan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginan dengan hasil keseluruhan yang didapat. Dan dapat disimpulkan pula penegertian kepuasan kerja adalah sikap positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan..

Dari hasil wawancara kepuasan kerja dengan Bapak Guswandi bahwa Kepuasan karyawan dilihat dari kinerja karyawan yang mana tugas atasan menilai kinerja karyawan di lapangan. Kepuasan kinerja karyawan dilihat dari beberapa penilaian contohnya NKO (Nilai Kinerja Organisasi), setiap divisi akan memperoleh nilai kinerja dari atasan, atasan akan melakukan penilaian pada setiap divisi, hasil nilai kinerja karyawan akan mendapatkan *feedback* dari perusahaan. Perusahaan akan menetapkan kinerja di divisi mana yang terbaik dan akan

memperoleh bonus ataupun naik jabatan yang ditetapkan perusahaan. Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari bagaimana karyawan menyelesaikan pekerjaan Sesuai dengan divisi dengan tepat waktu, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja dapat juga dilihat dari turunnya keluhan pelanggan, penilaian kepuasan karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan akan mempengaruhi kinerja karyawan, dimana kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan kualitas perusahaan dan akan mencapai visi dan misi perusahaan dengan baik.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra survey Pegawai PLN Medan Terhadap Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Total
1	Saya merasa sangat puas dengan pekerjaan yang diberikan	14 orang 46,6%	16 orang 53,3%	30 orang 100%
2	Saya melaksanakan pekerjaan dengan sangat professional	11 orang 36,6%	19 orang 63,3%	30 orang 100%

*Sumber: Data Diolah (2023)*

Dari table 1.5 tersebut dapat memperlihatkan bahwa kondisi yang menunjukkan hasil pra survey untuk indicator kepuasan kerja PT. PLN Persero UP 3 Medan relative rendah dapat diketahui bahwa karyawan merasa kurang puas dalam pekerjaan karena alasan kurangnya komunikasi terhadap kinerja karyawan dan jadwal tepat atau maksimal sesuai tuntutan dikerjakan sehingga menimbulkan pelaksanaan pekerjaan tidak professional.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi, Locus Of Control, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan dijawab dalam peneltian ini adalah :

1. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan?
2. Apakah *Locus Of Control* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan?
4. Apakah Komunikasi, *Locus Of Control* dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh *Locus Of Control* terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan
4. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi, *Locus Of Control* dan Kepuasan Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Pada penelitian ini diharapkan sebagai penambah pengetahuan bagi peneliti tentang pengaruh komunikasi, *locus of control*, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi PT PLN Persero UP 3

Dapat memberikan masukan mengenai seberapa besar pengaruh komunikasi, *locus of control*, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sehingga menjadi pertimbangan bagi PT. PLN Persero Up 3 Medan.

3. Bagi STIE Bina Karya Tebing Tinggi

Penelitian ini diharapkan sebagai kontribusi di perguruan tinggi khususnya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) tentang pengaruh komunikasi, *locus of control*, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN Persero Up 3 Medan.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi maupun bahan pertimbangan dan memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pengaruh komunikasi, *locus of control*, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN Persero Up 3 Medan.