

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi menciptakan banyak sekali persaingan dan kemajuan termasuk dalam bidang perekonomian. Salah satu dampak besar globalisasi bagi dunia usaha adalah maraknya perusahaan-perusahaan yang bersaing ketat untuk memperoleh pangsa pasar yang mereka targetkan. Maka dari itu, segala bentuk aspek keunggulan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk menciptakan daya saing, mencapai tujuan dan memajukan usahanya. Sebagai upaya untuk menghadapi semua tantangan, hambatan, serta perubahan-perubahan yang terjadi akibat globalisasi, maka sebuah perusahaan ataupun organisasi memerlukan potensi atau kekuatan internal yang bersifat kokoh. Hal ini karena perusahaan yang ingin berkembang dan maju, harus mampu mengatasi setiap persoalan dengan solusi yang tepat sesuai situasi dan juga kondisi yang tengah dihadapi. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah Sumber daya manusia (**Kentjana & Nainggolan, 2018**).

Menurut (**R. V. Akbar & Subariyanti, 2023**) “Sumber daya manusia adalah sesuatu yang berkaitan dengan usaha kerja untuk melakukan proses produksi. Dengan kata lain, sumber daya manusia dapat dinotasikan sebagai kualitas usaha yang dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu untuk menghasilkan suatu produk, baik barang atau jasa”. (**Wijaya, 2021**) menyebutkan keberhasilan dari suatu organisasi harus dilibatkan dengan individu dan/atau kelompok yang ikut serta dalam kegiatan perusahaan dengan memiliki kualitas

kinerja baik. Dalam hal ini, organisasi yang efektif senantiasa ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu, sumber daya manusia diidentikkan dengan buruh atau tenaga kerja, individu dan/atau kelompok yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan.

Penilaian kinerja merupakan metode mengevaluasi dan menghargai kinerja yang paling umum digunakan. Penilaian kinerja dilakukan untuk memberi tahu karyawan apa yang diharapkan pengawas untuk membangun pemahaman yang lebih baik satu sama lain. Penilaian kinerja menitik beratkan pada penilaian sebagai suatu proses pengukuran sejauh mana kerja dari orang atau sekelompok orang dapat bermanfaat untuk mencapai tujuan yang ada. Penilaian kinerja disebut juga sebagai evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, dan penilaian hasil. Penilaian kinerja adalah proses pengevaluasian kinerja, penyusunan rencana pengembangan, dan pengkomunikasian hasil proses tersebut kepada karyawan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan pendapat **(Syamsuriansyah at all, 2020)**.

Perusahaan Listrik Negara atau PLN (Persero) adalah sebuah perusahaan BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. yang bertujuan untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah yang banyak serta mendapatkan keuntungan yang lebih dan merupakan penugasan pemerintah dibidang ketenagalistrikan, yang mempekerjakan karyawan yang sesuai dengan kinerjanya dalam bidang listrik. Dimana perusahaan dapat menilai karyawan dengan baik sesuai kinerja yang karyawan punya. penilaian kinerja seharusnya dilakukan secara konsisten supaya dapat mengetahui tingkat pencapaian setiap unsur keberhasilan (outcome).

Penilaian kinerja di PT.PLN Kabupaten Sijunjung berdasarkan kinerja pegawai atau karyawan, setiap satu tahun sekali PT.PLN Kabupaten Sijunjung melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan, guna mengetahui seberapa maksimalnya pekerjaan karyawan. Kemudian Setelah dilakukan wawancara terhadap salah satu karyawan PT.PLN Kabupaten Sijunjung, bahwa ada beberapa penilain kinerja karyawan yaitu sangat baik, baik dan cukup. Dimana setelah penilaian selesai dilakukn data tersebut diserahkan ke bagian SDM untuk diolah menjadi penilaian kinerja karyawan, sehingga setiap satu tahun sekali PT.PLN Kabupaten Sijunjung memberikan bonus dan hadiah kepada karyawan yang mempunyai kinerja yang baik dan sangat baik.

Manusia merupakan modal utama yang perlu diperhatikan oleh pimpinan organisasi. Manusia memang berjiwa kompleks untuk dipahami karena sangat berbeda dengan peralatan kerja lainnya. Segala sesuatu yang berhubungan dengan peralatan kerja dengan mudah dapat diperbaiki, tetapi yang berhubungan dengan karyawan dituntut keahlian untuk mengatasinya. Untuk mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan sumber daya manusia, instansi perlu menempatkan tenaga kerja sesuai dengan keahliannya. karyawan yang ditempatkan sesuai dengan keahlian dan kemampuannya akan memiliki tingkat kerja tinggi, motivasi kerja tinggi, komunikasi kerja efektif, dan disiplin kerja tinggi. Motivasi dapat meningkatkan kinerja kerja dan kepuasan karyawan akan hasil kinerjanya. Karyawan harus selalu dimotivasi agar lebih meningkatkan kinerjanya, sebab adakalanya pada diri karyawan timbul kejenuhan bekerja dan bosan. Apabila gejala ini terjadi pada diri karyawan, dapat dilihat ciri- cirinya

seperti absensi meningkat, disiplinmerosot dan kinerja kerja menurun. Motivasi yang ada pada diri seseorang merupakan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya **(Suwatno dan Priansa, 2018)**.

Pemberian *reward* adalah ganjaran kontraprestasi yang diberikan perusahaan untuk memotivasi para karyawan atau pegawainya agar produktivitas kinerjanya meningkat sehingga melampaui batas standarisasi kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan **(Irawan et al, 2020)**. Oleh karena itu, pada dasarnya, pemberian reward memiliki peran penting sebagai alternative yang dianggap paling efektif untuk mendongkrak kualitas kerja para karyawan dan/atau pegawai. Dikarenakan reward merupakan suatu bentuk penilaian yang bersifat positif sehingga dengan adanya pemberian reward, para karyawan akan lebih berorientasi pada hasil yang ingin dicapai agar memperoleh reward dan/atau penghargaan tersebut.

Motivasi kerja adalah keinginan karena adanya kemauan untuk mencoba ataupun dorongan dalam diri untuk berbuat sesuatu. Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berperan penting dalam suatu lembaga dan bagi karyawan menurut **(Wahyuni, Idris, 2018)** faktor yang mempengaruhi motivasi kerja meliputi:

1. Pemberian *Reward*
2. Pemberian penghargaan
3. Lingkungan kerja Gaji
4. Gaji

Menurut (Lisa Ferlia & Rafikhein Novia Ayuanti, 2022) menyatakan: “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja tentu saja pasti tidak lepas dari kemampuan individu pribadi seorang karyawan sendiri. Demikian pula halnya dengan keterampilan, unsur yang membentuk keterampilan terdiri:

1. Keterampilan teknis
2. Keterampilan antara pribadi
3. Keterampilan dalam pemecahan masalah

**Tabel 1.1**  
**Penilaian Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sijunjung**

NO	Kategori	Target %	Realisasi		
			2020	2021	2022
1.	Tingkat motivasi kerja	100	75%	82 %	85%
2.	Absensi karyawan	100	85 %	90 %	95%
3.	Tingkat kinerja karyawan	100	80 %	80 %	75 %

*Sumber data PT.PLN Persero kabupaten sijunjung*

Fenomena yang terjadi pada PT.PLN Persero Kabupaten Sijunjung ini yaitu kurangnya kinerja karyawan mengalami naik turun serta tidak semua karyawan yang berada di instansi tersebut bekerja dengan optimal. Pada kategori tingkat motivasi kerja capaian tertinggi terletak pada tahun 2022 dengan nilai 85 dan terendah pada tahun 2020 dengan nilai 75. pada absensi karyawan mengalami

peningkatan setiap tahunnya dengan nilai tertinggi pada tahun 2022 dengan nilai 95 dan terendah pada tahun 2020 dengan nilai 85. Dan yang terakhir pada kategori Tingkat kinerja karyawan mengalami penurunan dari tahun 2020-2022 dengan nilai tertinggi pada tahun 2020 sebesar 80 dan nilai terendah pada tahun 2022 dengan nilai 75. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan pada PT. PLN Persero Kabupaten Sijunjung.

Maka dapat disimpulkan bahwa melakukan kinerja yang semaksimal mungkin oleh karyawan dapat menjaga nama baik perusahaan dan juga akan membawa umpan balik (*feedback*) yang positif bagi karyawan dan perusahaan.

Dari hasil pembahasan diatas, maka penulis tertarik meneliti lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesejahteraan kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Kabupaten Sijunjung dalam bentuk karya tulis yang berjudul **“Efek Adanya *Reward* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kesejahteraan Karyawan Pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Masih rendahnya semangat Kerja Karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung.
2. Masih rendahnya komunikasi Karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung.
3. Motivasi yang kurang menyemangati Karyawan terhadap Kesejahteraan Karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung.

4. Tidak adanya sistem Punishment terhadap Karyawan PT.PLN (PERSERO) sehingga menyebabkan Karyawan kurang disiplin.
5. Masih rendahnya gaji Karyawan dan insentif yang rendah terhadap PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung.
6. Masih rendahnya tingkat profesionalisme kerja Karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung.
7. Penempatan Kerja pada PT PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung masih dalam kategori kurang baik dilihat dari pengalaman kerja, keterampilan kerja karyawan.
8. Produktivitas yang menurun terhadap PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung.
9. Kualitas Kinerja Karyawan PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung masih kurang maksimal.
10. Tekanan kerja pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung yang tinggi.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini di batasi pada Reward (X1), Motivasi kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y), dan Kesejahteraan Karyawan (Z) pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung.

### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh *reward* terhadap kesejahteraan karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung ?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kesejahteraan karyawan

pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung ?

3. Bagaimana pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung ?
4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung ?
5. Bagaimana pengaruh kesejahteraan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung ?
6. Bagaimana pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan melalui kesejahteraan karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung?
7. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kesejahteraan karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis dan mengetahui *reward* terhadap kesejahteraan karyawan PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung ?
2. Untuk menganalisis mengetahui motivasi kerja terhadap kesejahteraan karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung ?
3. Untuk menganalisis dan mengetahui *reward* terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung ?
4. Untuk menganalisis dan mengetahui motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung ?
5. Untuk menganalisis dan mengetahui kesejahteraan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung ?
6. Untuk menganalisis dan mengetahui *reward* terhadap kinerja karyawan



melalui kesejahteraan karyawan pada PT.PLN (PERSERO ) Kabupaten Sijunjung ?

7. Untuk menganalisis motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kesejahteraan karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Kabupaten Sijunjung?

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas,maka manfaat penelitian diatas,maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja karyawan PT.PLN (Persero) Kabupaten Sijunjung.

- 2) Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait kepuasan masyarakat terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) kabupaten Sijunjung.

- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi penelitian selanjutnya.