

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN di Indonesia bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Perusahaan ini pun merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa kelistrikan. Oleh sebab itu, mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang mengacu berdasarkan Undang-undang 30 Tahun 2009 Tentang ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) yang selanjutnya disebut dengan Undang-undang ketenaga listrikan. Dengan adanya hak monopoli tersebut, maka PT. PLN (Persero) memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak yang terdiri atas perumahan, gedung, perkantoran, serta industri-industri.

Setiap tahunnya kebutuhan akan listrik di Indonesia terus meningkat, sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia. Sementara PT. PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Namun, tentunya PT. PLN (Persero) terus-menerus tetap melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap keseluruh pelosok negeri. Beberapa usaha telah dilakukan seperti memanfaatkan berbagai energi alternatif untuk dapat menghasilkan pasokan listrik yang cukup.

Sekarang ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas pelayanannya, untuk itu PT.PLN (Persero) terus berupaya untuk meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik. Seperti

terlihat dari visi PT. PLN itu sendiri yaitu terwujudnya keharmonisan hubungan PT PLN (Persero) dengan masyarakat sehingga akan menunjang keberhasilan kegiatan PT PLN (Persero) dalam menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat. Artinya, antara karyawan dengan masyarakat merupakan dua komponen yang dapat menunjang keberhasilan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan yang mana perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan tuntunan kerja karyawan agar kepuasan kerja karyawan dapat terpenuhi dengan maksimal sehingga pelayanan terhadap masyarakat pun dapat terlayani dengan baik.

Untuk menjadi perusahaan yang lebih baik kedepannya PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya selalu melakukan transformasi dan evaluasi guna meningkatkan kinerja perusahaan dalam pencapaian target baik secara internal maupun eksternal perusahaan. Kualitas SDM yang bekerja untuk PT.PLN Rayon Sitiung Dharmasraya sudah pasti menjadi tulang punggung perusahaan. Dari sisi eksternal tentu dalam pengembangannya PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya membutuhkan campur tangan pemerintah sebagai penunjang utama yang sudah pasti dikarenakan satu-satunya perusahaan listrik yang menopang kebutuhan listrik di Indonesia. Kualitas SDM yang mumpuni merupakan faktor internal penunjang dan bisa ditentukan dari beberapa aspek dasar seperti kemampuan dasar pegawai.

Tidak dipungkiri bahwa di PT. PLN Rayon Sitiung Dharmasraya sendiri banyak terjadinya permasalahan yang terdapat di perusahaan. Banyaknya tantangan yang muncul dan hal itu mengakibatkan perusahaan mengalami kendala

terutama dibidang Sumber Daya Manusia itu sendiri. Permasalahan seperti inilah yang pada akhirnya apabila terus berlarut-larut akan berkembang menjadi suatu permasalahan yang kompleks dan berakibat pula pada segala aspek perusahaan. Masalah yang timbul ini disebabkan oleh adanya ketidak puasan karyawan dalam bekerja.

Permasalahan dalam kepuasan pegawai akan memberikan dampak negatif bagi perusahaan dan sangat berpengaruh dengan kinerja pegawai. Kepuasan kerjapada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda tergantung dengan sistem nilai yang ada dalam hidupnya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu semakin tinggi pula kepadanya.

Untuk lebih memperjelas mengenai informasi yang diperoleh dan berdasarkan dari hasil penelitian berupa observasi dan wawancara pada PT.PLN (Persero) Sitiung Dharmasraya terhadap kurang maksimalnya angka tingkat kepuasan. Dengan perolehan data-data sekunder yang mengidentifikasi masih rendahnya kepuasan kerja karyawan PT.PLN (Persero) Sitiung Dharmasraya, peneliti akan menyajikan data-data tersebut di bawah ini. Berikut data kepuasan kerja pada tahun 2016-2019:

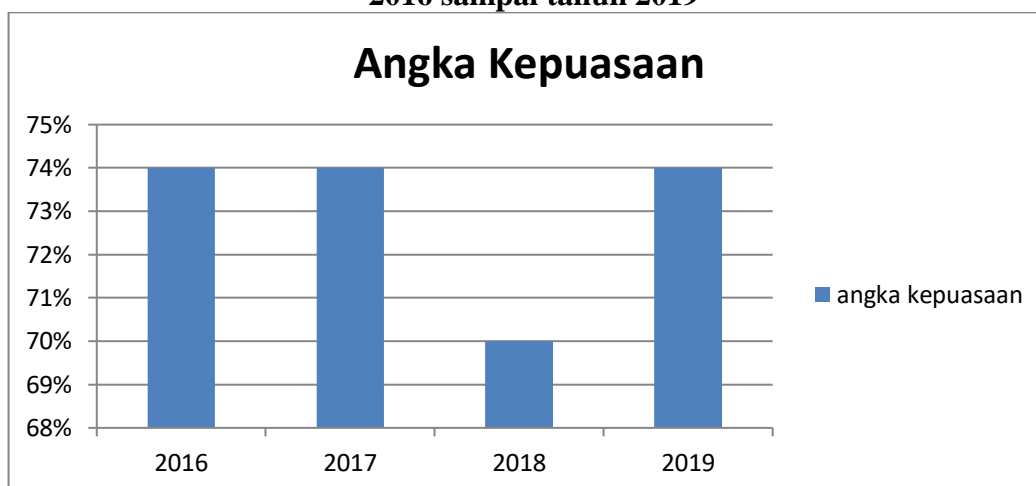
**Tabel 1**  
**Tabel Kepuasan Kerja PT. PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya**

<b>TABEL KEPUASAAN KERJA</b>	
<b>TAHUN</b>	<b>ANGKA KEPUASAAN</b>
<b>2016</b>	<b>74%</b>
<b>2017</b>	<b>74%</b>
<b>2018</b>	<b>70%</b>
<b>2019</b>	<b>74%</b>

Sumber: Data PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya yang telah diolah

Angka kepuasan diatas dapat dilihat dalam gambar 1 berikut:

**Gambar 1**  
**Kepuasan Kerja PT. PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya dari tahun 2016 sampai tahun 2019**



Dilihat dari tabel dan gambar 1 menunjukkan kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya dari tahun 2016 sampai tahun 2019 tidak mengalami kenaikan sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada peningkatan dalam hal kepuasan pegawai. PT. PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya seharusnya dapat meningkatkan angka kepuasan pegawai. Pada tahun 2017-2018 justru kepuasan kerja pegawai turun sebesar (-4 %) ditunjukkan dengan turunnya angka kepuasan dari 74% ke 70%. Hal ini menunjukkan masih kurang optimalnya penilaian kinerja yang berdampak pada kepuasan pegawai. Turunya angka kepuasan pegawai, adalah indikator yang dapat menunjukkan kurang stabilnya kondisi pegawai dalam lingkungan perusahaan. Angka kepuasan yang hanya ada dikisaran 70% angka tersebut dirasakan belum maksimal untuk angka kepuasan.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara kepada salah seorang staf administrasi Sumber Daya Manusia mengenai kepuasan kerja karyawan yang terlihat menurun. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa permasalahan, yaitu kurangnya pengawasan dan faktor pendorong moral yang dilakukan oleh atasannya maupun dorongan dari sesama rekan kerja. Masih banyak pula karyawan yang tidak memperbaiki kinerjanya bersikap santai dalam bekerja dan kurangnya keinginan diri untuk melakukan pekerjaan lebih baik. Sikap seperti ini yang menyebabkan pekerjaan tidak berjalan dengan lancar dan kurang optimalnya dan efektifnya hasil pekerjaan yang dilakukan.

Selain data kepuasan di atas, terdapat pula beban kerja atau tanggung jawab yang diberikan oleh atasan terhadap pekerjaan terkadang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pekerja sehingga dapat mengakibatkan kesalahan pembiayaan pekerja dalam setiap bidang. Hal tersebut terlihat pada beban kerja yang dirasakan oleh karyawan PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung yang mendapat beban kerja berlebihan dan sedikitnya waktu kerja sehingga hal tersebut menambah jam kerja karyawan daripada biasanya.

Selain beban kerja, komunikasi kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Dalam hal komunikasi kerja, kepuasan kerja karyawan mencakup berbagai macam komponen seperti emosi dan kecenderungan berperilaku seseorang. Perselisihan dan pertentangan yang ada dalam sebuah perusahaan dapat saja terjadi baik antara sesama karyawan maupun karyawan dengan pimpinan perusahaan. Hal ini terjadi karena setiap manusia yang ada di dalam perusahaan memiliki berbagai macam sifat, sikap dan perilaku yang berbeda beda.

Permasalahan komunikasi kerja yang tampak antara pimpinan dan bawahan pada PT.PLN (Persero) Sitiung Rayon Sitiung Dharmasraya adalah ketika banyaknya pihak masyarakat yang telat membayar listrik dan meminta denda kepada masyarakat yang telat membayar dinilai terlalu tegas oleh bawahan.

Lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang tampak pada PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya seperti meliputi: penerangan, ala-alat pengaman, perlengkapan kerja, kendaraan operasional serta tersediannya fasilitas pendukung lain.

Lingkungan kerja yang baik dapat mengurangi tingkat kejenuhan dan mengurangi tingkat stres karyawan sehingga prestasi karyawan akan meningkat. Adanya fasilitas-fasilitas yang diberikan perusahaan, sangat berpengaruh langsung terhadap kerja karyawan sehingga kepuasan kerja karyawan meningkat. Fasilitas kerja yang baik tanpa di dukung oleh lingkungan kerja yang bagus akan tidak ada artinya. Lingkungan kerja baik berperan penting untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan kerja para karyawan.

Kepuasan kerja dapat menentukan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. **Robbins dan Judge** dalam **buku Dede (2017:32)** berpendapat bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut. Selain itu, **Kreitner dan Kinicki** dalam **buku Dede (2017:32)** berpendapat bahwa kepuasan berasal dari persepsi seseorang bahwa output pekerjaan, relatif sama dengan inputnya, perbandingan yang mendukung output atau input lainnya yang signifikan. Input

merupakan sesuatu hal yang diberikan karyawan pada perusahaan seperti, tenaga, pikiran, waktu, peralatan pribadi, dan lain lain, sedangkan output berupa sesuatu yang diperoleh dan dirasakan karyawan dari perusahaan seperti, gaji dan benefit tambahan, hubungan sosial, dan lain-lain.

**Dede (2017:32)** mengatakan bahwa karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Selain itu, **J.F Kinzl (2005:211)** juga mengatakan *our results suggest that a high level of job satisfaction in correlates with interesting work demands and opportunity to contribute skills and ideas. To improve job satisfaction, more attention should be paid to improving working conditions.* Artinya, tingkat kepuasan kerja yang tinggi berkorelasi dengan tuntutan pekerjaan yang menarik dan peluang untuk menyumbangkan keterampilan dan ide. Untuk meningkatkan kepuasan kerja, perhatian harus diberikan untuk meningkatkan kondisi kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan **Ujang Saepudin (2019)** menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah beban kerja. Menurut **Irzal (2016:25)** beban kerja merupakan usaha yang harus dikeluarkan oleh seorang untuk memenuhi “permintaan” dari pekerjaan tersebut.

Adapun kapasitas adalah kemampuan/kapasitas manusia. Selain itu, menurut **Lituhayu dalam buku Sutoyo (2016:17)** mengemukakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan suasana kerja yang kurang nyaman bagi pekerja. Kelebihan beban kerja dapat memicu timbulnya stres kerja dengan lebih cepat, sebaliknya kekurangan beban kerja dapat menimbulkan kerugian organisasi atau instansi.

Hasil penelitian yang dilakukan **Andri Wijaya (2018)** menunjukkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Menurut **Firmasyah dan Syamsudin (2016:31)** komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua orang atau lebih dengan cara efektif, sehingga pesan yang dimaksud dapat dimengerti. Selain itu, menurut **Sinambela (2016:511)** komunikasi ialah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengelolaan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan/atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Menurut **Handoko dalam buku Ermawati (2017:03)** komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Komunikasi adalah usaha mendorong orang lain menginterpretasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan **Delisius Habri Putra Makutika, dkk (2018)** menunjukkan hasil bahwa komunikasi berpengaruh positif



dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan yang dapat diterima atau terbukti.

Lingkungan kerja yang baik juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam perusahaan. Menurut **Afandi (2016:51)**, Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan, tempat kerja yang memadai dan alat-alat perlengkapan kerja yang cukup. Menurut **Qureshi, Iftikhar, dan Abbas (2013:764)**, *workplace environment is a key factor to retain employees. A good and health work environment will lead to the less employee turnover intentions*. Artinya, lingkungan tempat kerja merupakan faktor kunci untuk mempertahankan karyawan. **Koesmono** dalam **buku Putu dan Ida (2015:3)** Lingkungan kerja yang baik dan sehat akan menyebabkan berkurangnya niat pergantian karyawan. Karyawan akan merasa nyaman jika saat bekerja mendapat kepuasan kerja sesuai dengan yang diharapkan. Karyawan yang puas akan lebih loyal terhadap perusahaan.

Hasil penelitian terdahulu yang di lakukan **Junita Yanti Tambunan (2016)** menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Maka dari penjelasan diatas, dapat diketahui beban kerja yang baik, komunikasi kerja serta lingkungan kerja yang kondusif untuk mencapai hasil yang optimal pada kepuasan kerja karyawan. Hal ini juga terjadi pada PT.PLN(Persero) Rayon Sitiung tempat dimana penelitian ini akan dilaksanakan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil sebuah penelitian dengan judul **PENGARUH BEBAN KERJA, KOMUNIKASI KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAAN KERJA KARYAWAN PADA PT.PLN (PERSERO) RAYON SITIUNG DHARMASRAYA.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di identifikasikan beberapa permasalahan yaitu :

1. Tingginya beban kerja pada PT.PLN (Persero ) Rayon Sitiung Dharmasraya.
2. Kelebihan jam kerja pada PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya.
3. Kurangnya komunikasi kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya.
4. Kurang kondusifnya lingkungan kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya.
5. Kurangnya pengawasan dan faktor pendorong moral yang dilakukan oleh atasannya maupun dorongan dari sesama rekan kerja.
6. Masih banyak karyawan yang tidak memperbaiki kinerjanya bersikap santai dalam bekerja dan kurangnya keinginan diri untuk melakukan pekerjaan lebih baik.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas pada pengaruh beban kerja, komunikasi

kerja, dan Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, aka penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pada PT. Pada PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya?

#### **1.5 Tujuan penelitian dan manfaat penelitian**

##### **1.5.1 TujuanPeneliti**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagi berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya.

3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN(Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya.
4. Untuk mengetahui beban kerja, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat antara lain:

1. Bagi penulis

Penelitian ini berguna untuk persyaratan dalam meraih gelar sarjana ekonomi pada Program Fakultas Ekonomi UPI YPTK Padang.

2. Pihak PT.PLN (Persero) Rayon Sitiung Dharmasraya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi sumber dan khasanah ilmu pengetahuan dalam ekonomi, yaitu beban kerja, komunikasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan.