

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi perusahaan, dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Melalui potensi yang dimiliki oleh manusia, organisasi dapat mencapai kesuksesan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Manajemen SDM merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan mulai dari perencanaan SDM, rekrutmen, seleksi, identifikasi talent, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, formulasi jalur karir, perencanaan suksesi, sampai dengan mengelola imbal jasa dengan maksud menyelaraskan tujuan organisasi dan tujuan pegawai untuk mencapai tujuan organisasi.

Bagi negara-negara berkembang, persoalan yang sering dihadapi adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM). Rendahnya kualitas SDM merupakan penghalang pembangunan ekonomi suatu bangsa. Persoalan ini semakin rumit sehubungan dengan masuknya era globalisasi dimana masyarakat dunia saling terhubung dalam berbagai aspek kehidupan yang juga menimbulkan dampak tingkat persaingan yang semakin tinggi pada kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan bagian dari aset perusahaan yang penting dalam memberikan kontribusi kepada perusahaan untuk memperoleh kinerja yang baik serta mampu berkompetisi. Hasil kerja karyawan dapat di lihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah

ditetapkan. Kinerja karyawan merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan dan kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan.

Menurut **(Hafis Laksana Nuraldy & Imbron, 2020)** menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan salah satu factor yang menunjukkan efektivitas organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya. Dan merupakan karyawan yang penting untuk ditingkatkan. Tujuan perusahaan tidak akan tercapai tanpa kinerja yang baik dari karyawannya. Oleh karena itu, organisasi memerlukan kinerja karyawan yang berkinerja tinggi sehingga dapat mencapai tujuan organisasi atau perusahaan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian **(Adianto & Sugiyanto, 2019)** mengemukakan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Kerja dan terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah Responden karyawan dengan menggunakan metode survey, Hasil pengujian Pelatihan dan Pengembangan Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, Dengan melihat fenomena yang ada maka perusahaan perlu memberikan pelatihan kepada setiap lini karyawannya dan meningkatkan system pelatihan tersebut baik itu instruktur, peserta maupun materi materi pelatihan. Kemudian Pengembangan Kerja karyawan yang meliputi prestasi kerja, kedisiplinan, absensi, tingkat pemborosan, tingkat kerjasama, tingkat upah insentif, kepemimpinan dan keputusan manajemen secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Faktor lain yang menentukan

keberhasilan suatu organisasi lainnya adalah kinerja karyawan, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. Kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang telah dilakukan oleh karyawan dengan dalam proses kerja dan waktu kerja. Berdasarkan survei awal tentang kinerja karyawan ditemukan masih kurang maksimal, hal tersebut di tandai dengan adanya sebagian karyawan yang kurang mampu memprediksi resiko yang terjadi di unit *safety, risk, and quality control* (**Fachrezi & Khair, 2020**).

Kinerja karyawan yang berarti suatu hasil akhir dimana kinerja adalah titik akhir sumber daya manusia, lingkungan tertentu yang dikumpulkan bersama-sama dengan maksud untuk menghasilkan hal-hal tertentu. Menurut Sutrisno dalam (**Fachrezi & Khair, 2020**) terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu efektifitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin kerja dan inisiatif.

Salah satu unsur yang penting dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan ini sangat berpengaruh bagi kepemimpinan transformasional dimana seorang pemimpin yang mampu mempengaruhi bawahannya dan mengikut sertakan bawahan secara aktif dalam mencapai tujuan tersebut melalui gaya kepemimpinan yang sesuai. Menurut (**Robbins & Judge, 2015**) mengemukakan bahwa kepemimpinan transformasional merupakan pemimpin yang dapat

memotivasi dan menginspirasi bawahannya untuk tidak mengedepankan kepentingan pribadi masing-masing demi kebaikan organisasi dan dapat membawa pengaruh yang baik untuk para bawahannya. Selain itu kepemimpinan transformasional ini adanya keterkaitan antara atasan dengan bawahan tersebut diharapkan dapat melahirkan suatu situasi yang harmonis sehingga menimbulkan kerjasama yang baik dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Untuk itu organisasi memerlukan pimpinan yang reformis yang mampu menjadi motor penggerak perubahan (*transformation*) sehingga tercipta kerjasama yang baik antara pimpinan dan bawahan, salah satu gaya kepemimpinan yang dianggap mampu meningkatkan kinerja karyawan adalah gaya kepemimpinan transformasional. Dalam (**Finansialku.com**) seorang Mark Zuckerberg CEO facebook menggambarkan gaya kepemimpinan transformasional dalam tindakannya memimpin perusahaan facebook dimana dia memerintahkan karyawannya untuk melakukan pekerjaan yang ditugaskan tetapi juga terus-menerus meminta umpan balik dari semua orang dan dia percaya pada karyawannya dan memperlakukannya dengan setara kepemimpinan yang diteraokan Mark Zuckerberg antara lain otokratis, demokratis, dan *laissez faire*

Menurut Mubarak & Darmato dalam (**I. G. A. A. E. B. Pratama et al., 2020**) kepemimpinan transformasional merupakan antithesis dari model kepemimpinan yang ingin mempertahankan *status quo*, sehingga kepemimpinan transformasional dapat didefinisikan sebagai kepemimpinan yang mencakup upaya perubahan organisasi. Hal ini berdasarkan beberapa poin, yaitu dimensi etos kepemimpinan transformasional yaitu berdasarkan moral, validitas penelitian

sebelumnya didukung fakta, dan, bukti praktik pemimpin dalam bidang pendidikan. Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah pada komponen kepemimpinan transformasional yang terdiri dari integritas, motivasi, stimulasi, dan menghargai perbedaan pendapat.

Model kepemimpinan transformasional merupakan model yang relatif baru dalam studi-studi kepemimpinan. Konsep kepemimpinan transformasional mengintegrasikan ide-ide yang dikembangkan dalam pendekatan watak, gaya dan kontingensi. Menurut Fahmi dalam **(Nurvita & Budiarti, 2019)** kepemimpinan merupakan penerapan sebuah ilmu yang mengkaji tentang bagaimana cara mengarahkan, mempengaruhi dan mengawasi karyawan untuk mengerjakan tugas dengan pekerjaan yang sudah diperintahkan sebelumnya. Menurut Kusuma dan Rahardja dalam **(Dewi Wijayanti & Supartha, 2019)** kepemimpinan akan mempengaruhi bawahannya yang nantinya terlihat pada visi suatu perusahaan. Model Kepemimpinan Transformasional di yakini akan mengarahkan pada kinerja superior dalam organisasi yang sedang menghadapi tuntutan pembaharuan dan perubahan dan juga seorang pemimpin yang baik harus mampu menimbulkan inspirasi pada karyawan, antara lain dengan menentukan standar-standar tinggi, memberikan keyakinan bahwa tujuan dapat dicapai.

Hal ini sejalan dengan yang dilakukan **(Asbari et al., 2020)** Dalam industri manufaktur yang sangat kompetitif saat ini, banyak sekali industri menghadapi perubahan signifikan, terutama dalam revolusi industri 4.0. Oleh karena itu perusahaan harus fokus pada perilaku kerja inovatif (IWB) untuk mendapatkan keunggulan yang kompetitif. Tujuan dari penelitian ini menguji

pengaruh kepemimpinan transformasional dan iklim organisasi terhadap perilaku produktivitas kerja yang inovatif dengan mengambil industri manufaktur di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah sebagai kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memberikan efek positif dan signifikan terhadap iklim organisasi dan juga disimpulkan bahwa pada variabel kepemimpinan transformasional dan iklim organisasi juga memberikan efek positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerjainovatif secara parsial dan simultan.

Oleh karena itu dengan adanya kepemimpinan transformasional jelas akan terlihat jika seorang pemimpin dalam perusahaan mampu membuat perubahan dengan menunjukkan bahwa sudah diterapkan dengan cukup baik, meskipun belum dapat dilaksanakan dengan optimal sebab masih ada fenomena-fenomena yang menjadi perdebatan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Seperti halnya pada PT.PLN (*Persero*) dimana terdapat pola gaya kepemimpinan transformasional dimana kepemimpinan yang terdapat PT.PLN (*Persero*) bisa membuat pegawai merasa tidak nyaman dalam melakukan pekerjaan. Hal ini bisa membuat pimpinan yang ada saat ini lebih disegani dan di hormati serta di percayai oleh bawahannya dimana pemimpin yang mampu membaaur dengan pegawainya dalam melakukan pekerjaan. Jika pegawai mengalami kesulitan maka pimpinan memberikan solusi dan menampung ide-ide yang baik dari pegawai. Selain itu pimpinan juga mampu mendorong pegawai lebih baik untuk melakukan pekerjaan. Pegawai sangat bangga mempunyai pimpinan yang mampu membuat pegawainya merasa nyaman dalam bekerja. Pemimpin transformasional harus

mampu mendefinisikan, mengkomunikasikan dan mengartikulasikan visi organisasi, dan bawahan harus menerima dan mengakui kredibilitas pemimpinnya. Pemimpin transformasional juga harus mempunyai kemampuan untuk menyamakan visi masa depan dengan bawahannya, serta mempertinggi kebutuhan bawahan pada tingkat yang lebih tinggi dari pada apa yang mereka butuhkan. Keberadaan para pemimpin transformasional mempunyai efek transformasi baik pada tingkat organisasi maupun pada tingkat individu. Selain dengan Kepemimpinan transformasional yang baik seorang pemimpin dan juga perusahaan atau organisasi perlu adanya komitmen yang tinggi dalam menunjang keberhasilan setiap perusahaan/organisasi seperti komitmen organisasi.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen Organisasi dimana menjadi hal yang sangat penting pada sebuah organisasi dalam menciptakan kelangsungan hidupnya, apapun bentuk organisasi itu dalam mencapai tujuannya. Selain itu, bila seorang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka berpengaruh pada kinerja pegawai tersebut. Komitmen organisasi merupakan komitmen yang diciptakan oleh semua komponen-komponen individual dalam menjalankan operasional organisasi. Komitmen bisa tercipta jika seseorang di organisasi, melakukan hak beserta mereka berdasarkan dengan tugas juga fungsinya masing-masing dalam organisasi. Menurut Sustrisno, Haryono dan Warso dalam **(Meutia et al., 2019)** menyatakan bahwa komitmen organisasi terbentuk karena adanya kepercayaan, kemauan dan keinginan untuk mencapai suatu tujuan agar dapat mempertahankan eksistensinya sebagai bagian dari organisasi dalam kondisi baik maupun buruk. Menurut Ramadhan dalam **(Meutia**

et al., 2019) komitmen berperan penting pada kinerja karyawan yang dapat menjadi motivasi atau mendorong seseorang untuk bertanggung jawab terhadap kewajibannya.

Komitmen organisasi merupakan hal yang terpenting dalam perusahaan. Jika pegawai memiliki komitmen yang tinggi maka pekerjaan pegawai pun dapat teratasi dengan baik. Pekerjaan yang di bebaskan kepada pegawai segera langsung di selesaikan dengan tujuan ada waktu santai. Oleh sebab itu terdapat pegawai berbicara-bincang sesama rekan kerja atau duduk santai membaca koran lalai dalam menjalankan tugas kurang memiliki rasa tanggung jawab akan pekerjaan yang telah di bebaskan kepadanya. Setiap perusahaan menginginkan karyawannya memiliki komitmen tinggi. Komitmen yang tinggi dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan baik. Akan tetapi pada kenyataannya, tidak semua karyawan memiliki komitmen tinggi, sehingga karyawan dalam kinerjanya kurang maksimal. Komitmen karyawan rendah dan dilihat dari kinerja karyawan menunjukkan karyawan kurang loyal terhadap perusahaan. Maksudnya, ada kesediaan karyawan untuk melakukan tugas tetapi karyawan kurang memaksimalkan kemampuannya. Komitmen organisasi sebagai sifat hubungan antara pegawai dengan organisasi.

(Slamet Bambang Riono et al., 2020) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi organisasi, budaya organisasi dan komitmen organisasi pada kerja pegawai di Rumah Sakit Dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi, budaya

organisasi dan komitmen organisasi pada penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, Hal itu berarti bahwa variable komunikasi organisasi, budaya organisasi dan komitmen organisasi memiliki pengaruh sebesar 72,2% terhadap kinerja pegawai, sedangkan 17,8% dipengaruhi oleh variabel lainnyadi luar penelitian ini.

Oleh karena itu komitmen organisasi salah satu fokus yang menarik untuk dibahas pada hal ini disebabkan karena setiap karyawan juga mempunyai nilai dan tujuan sendiri sehingga diperlukannya suatu integrasi antara tujuan individu dengan tujuan organisasi. Dalam mengusahakan integrasi antara tujuan organisasi dengan tujuan individu karyawan, perusahaan perlu untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan yang menjadi kebutuhan dari masing-masing karyawan. Dengan demikian kebutuhan karyawan yang diharapkan akan terpenuhi melalui komitmen organisasi menjadikan kebutuhan organisasi akan kinerja karyawan akan juga dapat tercapai. Hal ini dikarenakan apabila seseorang karyawan yang sudah dipenuhi akan kebutuhannya maka karyawan tersebut juga akan memiliki komitmen yang tinggi pada perusahaannya. Menurut peelitian yang dilakukan oleh **(Meutia et al., 2019)** dengan adanya komitmen organisasi pada karyawan yang tinggi akan membuat karyawan bekerja lebih tinggi optimal, dan bekerja yang dihasilkan oleh karyawan akan juga meningkat secara positif pada perusahaannya. Hanya saja, kenyataan yang terjadi di sebuah perusahaan bahwa tidak semua karyawan mempunyai komitmen yang tinggi. Seperti yang terjadi di kasus CV. Laksana Baru Motor bahwa telah ada indikasi-indikasi kalau komitmen di antara karyawannya mulai menurun sekitar 6 bulan terakhir ini. Indikasi menurunnya

komitmen dapat digambarkan dengan adanya catatan dari personalia bahwa beberapa karyawannya yang mulai suka terlambat masuk kerja, membolos, meninggalkan jam kerja dan bahkan ada beberapa karyawan yang mengajukan surat pengunduran diri.

Menurut **(Robbins & Judge, 2015)** hubungan antara komitmen dan kinerja sangat kuat bagi karyawan baru dan lebih lemah bagi karyawan lama. Berdasarkan hasil penelitiannya, menyatakan bahwa pekerja yang berkomitmen akan semakin kurang terlibat dalam pengunduran diri, sekalipun mereka tidak puas karena mereka memiliki rasa kesetiaan keterikatan terhadap organisasi. Komitmen organisasi dapat tercipta apabila individu dalam organisasi sadar akan hak dan kewajibannya dalam organisasi tanpa melihat jabatan dan kedudukan masing-masing individu, karena pencapaian tujuan organisasi merupakan hasil kerja semua anggota organisasi yang bersifat kolektif. Berdasarkan uraian di atas, masalah yang terjadi ialah ketidak sesuaian teori komitmen organisasi mengenai keterlambatan pegawai dengan di lapangan. Apabila karyawan memiliki komitmen terhadap suatu organisasi, maka karyawan tersebut akan bertanggung jawab atas kehadiran yang penuh dan berusaha mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan perusahaan. Namun faktanya keterlambatan di PT. PLN (Persero) masih terjadi fluktuasi keterlambatan pegawai dan pencapaian kinerja perusahaan.

Menurut **(Damanik, 2020)** motivasi adalah dorongan yang timbul dalam diri seseorang untuk bertindak laku. Dorongan ini berada pada diri seseorang yang menggerakkan untuk melakukan sesuatu yang sesuai dengan dorongan dalam dirinya. Bentuk dorongan pada manusia

bermacam-macam seperti dorongan belajar, dorongan kerja dan dorongan untuk berprestasi. Motivasi adalah dorongan yang timbul dalam diri seseorang untuk bertindak laku. Dorongan ini berada pada diri seseorang yang menggerakkan untuk melakukan sesuatu yang sesuai dengan dorongan dalam dirinya. Motivasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah motivasi berprestasi bisa diberbagai bidang, seperti dibidang akademik, pekerjaan, organisasi.

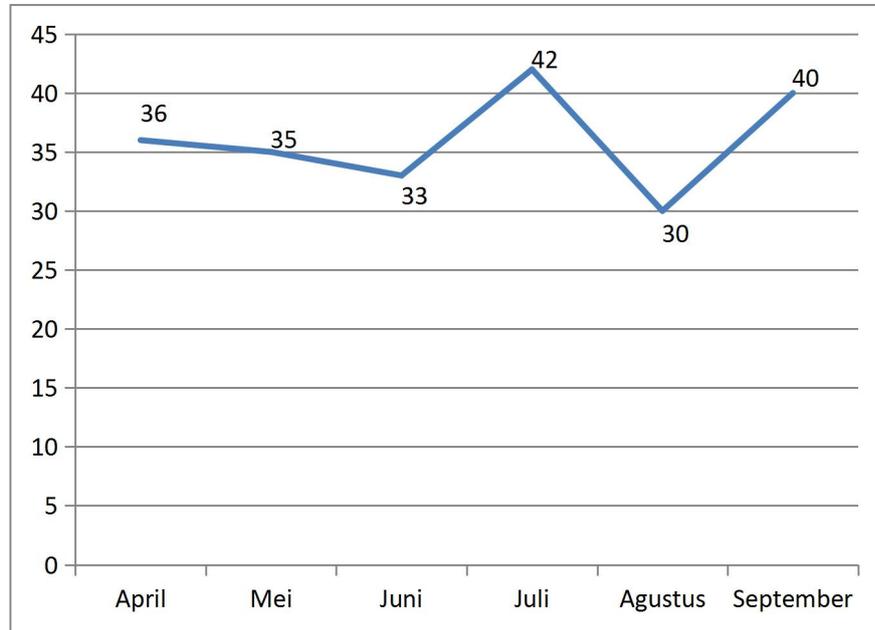
Dalam penelitian yang dilakukan oleh **(Mulia & Saputra, 2020)** menunjukkan bahwa Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Berprestasi (variabel pengaruh), dan kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Padang (variabel terpengaruh). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa, ompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Padang, Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Padang, Motivasi berprestasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Padang, Kompetensi, Lingkungan kerja dan Motivasi berprestasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Padang.

Perlu kita ketahui bahwa dikehidupan zaman sekarang pada masa lampau telah memiliki perubahan yang sangat baik akan menggunakan teknologi bahkan tidak heran lagi mulai dari benda milik pribadi hingga fasilitas umum telah banyak menggunakan teknologi. Dimana teknologi ini tentu membutuhkan energi untuk dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Salah satu contohnya yaitu *smartphone* yang kita bawa selalu membutuhkan tenaga listrik sebagai sumber

energy utama dalam pengecasan agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Listrik menjadikan manusia ketergantungan terhadapnya, tidak dapat dipungkiri jika listrik merupakan sebuah tenaga yang dibutuhkan manusia dalam mendukung aktifitas manusia itu sendiri. Karena menyangkut hajat hidup banyak orang, maka dari itu pemerintah punya tanggung jawab dalam menguasai dan menyediakannya. Oleh karena itu salah satu perpanjangan tenaga pemerintah adalah PT. PLN (Persero) kota Padang. Dimana PLN merupakan salah satu bentuk kuasa Negara untuk dapat memenuhi dan mengatur pemanfaatan sumberdaya listrik ditanah air.

Hingga sekarang ini PT. PLN (Persero) kota Padang telah memiliki cabang diseluruh wilayah Indonesia, tugas utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia hingga ke desa-desa bisa mendapatkan tenaga listrik yang bagus. Salah satu kantor cabang PLN di Sumatera Barat ialah kantor wilayah Kota Padang yang terletak di Jalan. Doktor Wahidin No.8, Sawahan kec. Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat. Meskipun PLN ini merupakan BUMN namun tampaknya akan membuat perusahaan ini nihil dari permasalahan terutama dari keluhan pelanggan-pelanggannya. Hal ini terbukti dari *trend* keluhan pelanggan terhadap beberapa fenomena yang sering terjadi diantaranya listrik padam, tidak bisa mengisi token, mcb melemah, permasalahan kabel yang mengeluarkan percikan api, dan beberapa permasalahan penting lainnya. Maka dari itu sangat diperlukan kinerja karyawan serta komitmen yang baik akan karyawan dalam melakukan tugas nya serta mampu mengatasi semua keluhan dari masyarakat. Untuk melihat seberapa tinggi pengaduan yang diterima karyawan bagian pelayanan setiap harinya bisa kita lihat pada gambar dibawah ini.

**Gambar 1.1**  
**Rata-rata jumlah pengaduan/hari**



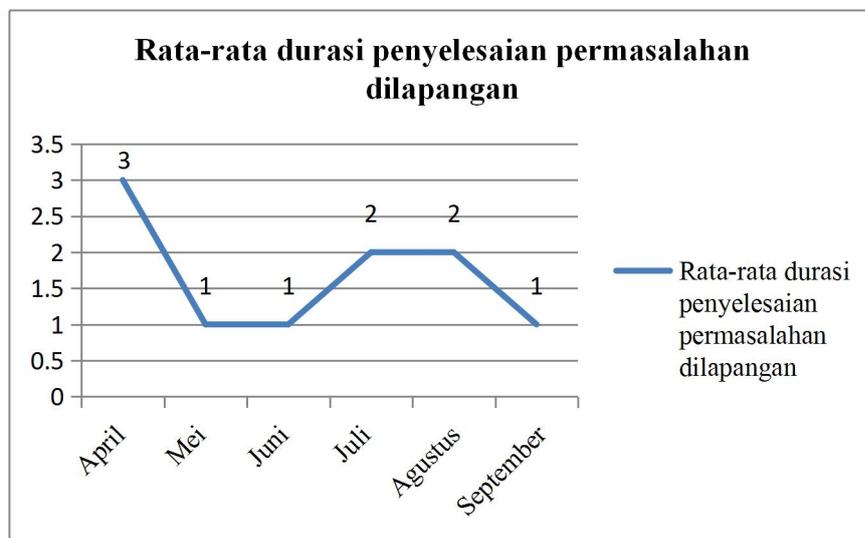
*Sumber : Olahan data pengaduan bagian pelayanan PT.PLN kota Padang*

Dari gambar diatas diketahui jumlah keluhan pelanggan yang diterima bagian pelayanan berfluktuasi dan relatif tinggi. Terhitung sejak April 2019 jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 36 kasus setiap harinya, dua bulan berikutnya masing-masing 35 dan 33 kasus setiap harinya, pada bulan juli merupakan puncak tertinggi yaitu sebanyak 42 kasus setiap harinya, dan dua bulan terakhir juga mengalami fluktuasi bertengger diangka 30 dan 40 kasus yang diterima bagian pelayanan setiap harinya.

Tingginya angka pengaduan yang diterima oleh pihak PLN tidak selalu disebabkan oleh rendahnya kinerja dari bagian pelayanan tersebut. Untuk membuktikan hal tersebut tentu saja membutuhkan data pembandingan, dimana data ini akan membandingkan durasi pekerjaan yang dilakukan oleh bagian pelayanan dalam mengatasi permasalahan dilapangan. Dari waktu penyelesaian

permasalahan yang sering terjadi di lapangan masih terlihat prestasi karyawan PLN ini turun dan naiknya respon kinerja akan pelayanan pengaduan masyarakat kepada karyawan diakibatkan kurang teliti dalam melakukan tugas serta tanggung jawabnya, bisa dilihat seperti gambar dibawah ini:

**Gambar 1.2**  
**Rata-rata durasi penyelesaian permasalahan dilapangan oleh karyawan PT.PLN (Persero)**



*Sumber: Olahan data pengaduan bagian pelayanan PT.PLN kota Padang.*

Dari gambar diatas bisa dilihat bahwa rata-rata durasi waktu penyelesaian permasalahan yang sedang terjadi di lapangan, rata-rata dalam enam bulan terakhir dimulai pada bulan April hingga September terlihat prestasi yang ditunjukkan oleh karyawan PT.PLN, ini dibuktikan pada bulan pertama rata-rata durasi waktu responnya selama 3 jam namun dibulan berikutnya Mei, Juni turun hingga drastic 1 jam tiga bulan berikutnya Juli, Agustus mengalami kenaikan yang standar dalam waktu durasi respon masing-masing 2 jam, 2 jam namun di waktu bulan September mengalami prestasi penurunan lagi dengan waktu durasi

penanganan selama 1 jam. Dari kedua grafik ini dimana menunjukkan adanya rata-rata pengaduan perhari yang diterima oleh PLN bagian pelayanan menunjukkan angka yang cukup tinggi dengan berbagai keluhan yang dirasakan oleh pelanggan, namun disisi lain kinerja dari karyawan menunjukkan adanya prestasi dalam waktu durasi penanganan keluhan dari pelanggan. Meski begitu PLN tetap punya tantangan dalam mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, tantangannya adalah apa yang harus dilakukan PLN dalam meningkatkan durasi dan bagaimana karyawan bagian pelayanan mampu untuk meminimalkan durasi penyelesaian masalah dilapangan tersebut, maka PLN membutuhkan karyawan yang mampu mempersingkat lagi durasi dari sebelumnya dalam hitungan jam, hingga bisa ditangani dalam waktu hitungan menit. Untuk meningkatkan pelayanan maupun durasi penyelesaian masalah maka karyawan PLN harus mampu bekerja dalam tim, mempunyai gaya kepemimpinan transformasional yang mementingkan masalah pekerjaan dari pada urusan pribadi, tidak ada perbedaan antara atasan dan bawahan, mempunyai sebuah komitmen organisasi dalam tanggung jawab masing-masing karyawan serta memiliki sebuah motivasi berprestasi dalam dunia kerja, mampu bekerja samaa, saling menolong rekan kerja, dan yang terpenting mampu bekerja melebihi *job desc*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Berprestasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. PLN Kota Padang “**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang timbul yaitu:

1. Masih minimnya pemimpin yang memiliki kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawannya.
2. Berkurangnya kinerja karyawan yang tidak memiliki komitmen organisasi dalam suatu perusahaan PT. PLN kota Padang.
3. Kurang efektifitasnya pengelolaan sumber daya manusia dan sumber daya lain yang mendukung dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.
4. Sikap pemimpin yang buruk akan menurunkan kinerja karyawan.
5. Gaya kepemimpinan yang penerapannya tidak sesuai dengan keadaan karyawan akan menghambat dalam pencapaian tujuan organisasi.
6. Pemberian motivasi berprestasi yang kurang akan menurunkan kinerja dalam mencapai tujuan perusahaan.
7. Pengalaman kerja yang rendah dapat menurunkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan tidak tercapai.
8. Kurangnya komitmen organisasi dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat menurunnya kinerja karyawan.
9. Minimnya kepemimpinan transformasional yang bisa berbau akan sesama team kerja atau para bawahnya.
10. Karyawan merasa kurang memiliki kesempatan untuk berkomitmen dalam pekerjaannya sehingga berdampak dan menurunnya kinerja karyawan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan tidak keluar dari sasaran yang diharapkan maka penulis membatasi masalah yang jelas, oleh karena itu penelitian ini difokuskan pada Kepemimpinan Transformasional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Berprestasi PT. PLN (Persero) Kota Padang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap motivasi berprestasi pada PT. PLN (Persero) kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap motivasi berprestasi pada PT. PLN (Persero) kota Padang?
5. Bagaimana motivasi berprestasi sebagai variable intervening mempengaruhi kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) kota Padang?
6. Bagaimana motivasi berprestasi sebagai variable intervening mempengaruhi komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) kota Padang?

7. Bagaimana motivasi berprestasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) kota Padang ?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan penelitian, penelitian penulisan ini bertujuan untuk, diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap motivasi berprestasi pada PT. PLN (Persero) kota Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasi motivasi berprestasi pada PT. PLN (Persero) kota Padang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) kota Padang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) kota Padang.
5. Untuk mengetahui bagaimana hubungan kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasi melalui kinerja karyawan PT. PLN (Persero) kota Padang.
6. Untuk mengetahui bagaimana hubungan komitmen organisasi terhadap komitmen organisasi melalui kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) kota Padang.
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap motivasi berprestasi pada PT. PLN (Persero) kota Padang.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Penulisan penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan motivasi berprestasi sebagai variabel intervening akan memberikan manfaat. Hal-hal tersebut antara lain :

1. Bagi peneliti

Sebagai sarana pengembangan teori pengetahuan yang selama ini di dapat dalam bangku kuliah untuk diterapkan dan dikembangkan di dunia nyata dan Sebagai ajang latihan untuk melatih daya nalar, analisis dan mengasahintelektualitas peneliti serta pengimplementasian ilmu yang didapat di kuliahdalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1).

2. Bagi Pihak Lain

Sebagai modal tambahan bagi calon-calon pengembang pendidikan dan praktisikhususnya di konsentrasi sumber daya manusia dan jurusan lain yang berhubungan.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi PT PLN (Persero) kota Padang untuk meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik serta membagi pengalaman yang mungkin bisa diimplementasikan oleh perusahaan / institusi lain.