

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha, sehingga perusahaan dewasa ini dihadapkan pada tuntutan untuk bekerja secara efisien, efektif dan tanggap baik dalam upaya mempertahankan pasar maupun untuk mengungguli persaingan. Selain itu sumber daya manusia adalah salah satu komponen penggerak suatu organisasi. Oleh karena itu kondisi tersebut menuntut kita untuk membentuk dan menyiapkan tersedianya sumberdaya manusia yang berkualitas dan handal dibidangnya, melalui penyediaan fasilitas sosial seperti adanya lembaga pendidikan yang baik dan penyediaan lapangan kerja.

Daya saing pekerja di Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan *"Human Development Report 2019 — Beyond income, beyond averages, beyond today: Inequalities in human development in the 21st century"* Peringkat *Human Development Index (HDI)* Indonesia pada tahun 2019 yang berada di urutan 111 dari 189 negara dengan nilai *HDI* masih berada pada kategori medium, yaitu sebesar 0,707. Jika dibandingkan dengan negara asia tenggara lainnya misalnya Philipina yang mampu mencapai nilai *HDI* sampai 0,712, maka Indonesia masih lebih rendah 5 peringkat, karena Philipina berada di peringkat 106 dan bahkan jauh lebih rendah dari Jepang yang memiliki nilai *HDI* 0,915 dan duduk di peringkat 19 diantara negara lainnya di dunia. Bahkan Singapura berada pada peringkat 9 dengan nilai *HDI* 0.935.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa masih rendahnya daya saing pekerja di Indonesia. Untuk dapat meningkatkan daya saing pekerja dan memenangkan persaingan yang ada saat ini, diperlukan upaya untuk memperbaiki kualitas sumber daya manusia tersebut.

Peran manusia menjadi sangat penting dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi/perusahaan karena inilah faktor yang akan menentukan sukses tidaknya organisasi. Sumber daya manusia berperan sangat penting dalam lingkup organisasi sebab manusia merupakan salah satu roda penggerak dari seluruh aktivitas organisasi (Githinji and Gachunga, 2017).

Upaya untuk mendorong kinerja adalah dengan memperhatikan budaya yang melekat pada organisasi tersebut. Budaya yang dimaksud adalah nilai yang melekat dan dijadikan sebagai suatu ciri khas yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lain Robbins (2015).

Budaya organisasi yang terbina dengan baik dalam organisasi akan mempengaruhi perilaku dan prestasi kerja pegawai. Menurut Luthans (2006), implementasi budaya dirupakan dalam bentuk perilaku, artinya perilaku individu dalam organisasi akan diwarnai oleh budaya organisasi yang bersangkutan.

Perilaku pegawai yang sesuai dengan budaya organisasi tersebut akan memberikan efek pada meningkatnya kinerja pegawai, karena budaya perusahaan ditetapkan oleh manajemen demi mewujudkan visi dan misi perusahaan yang salah satunya adalah menciptakan kompetensi pegawai yang berkinerja tinggi. Dengan demikian budaya organisasi menjadi salah satu kriteria penting dalam menentukan pertumbuhan dan kesuksesan organisasi.

Budaya yang kuat harus memiliki norma-norma kinerja yang tinggi. Perilaku yang bisa diterima dan diperkuat harus mendukung kinerja yang tinggi. Selain itu budaya yang kuat juga mengembangkan komitmen para anggota organisasi ketika mereka menerima nilai-nilai tersebut (Buhler: 2007). Pegawai yang sudah memahami keseluruhan nilai-nilai organisasi akan menjadikan nilai-nilai tersebut sebagai suatu kepribadian organisasi. Nilai dan keyakinan tersebut akan diwujudkan menjadi perilaku keseharian mereka dalam bekerja, sehingga akan menjadi kinerja individual. Didukung dengan sumber daya manusia yang ada, sistem dan teknologi, strategi perusahaan dan logistik, masing-masing kinerja individu yang baik akan menimbulkan kinerja organisasi yang baik pula.

Faktor lain yang juga memiliki peranan terhadap kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Kinerja atau performansi kerja karyawan yang baik akan menghasilkan *output* kepuasan kerja bagi karyawan. Performansi kerja karyawan yang baik dapat terbentuk karena adanya motivasi-motivasi tertentu baik dari internal atau eksternal, Otto (2017).

Menurut Rivai dan Sagala (2008:838), motivasi merupakan salah satu faktor penting yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih keras dan lebih baik lagi demi mendapatkan apa yang menjadi tujuan atau untuk memenuhi apa yang menjadi keinginannya. Karyawan yang termotivasi pada akhirnya tidak hanya memiliki kesempatan lebih besar untuk dapat mencapai tujuan pribadi, namun juga memiliki dampak yang lebih luas terkait keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan secara umum, karena karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung memiliki produktivitas tinggi dalam perusahaan, yang berujung pada

peningkatan keuntungan yang didapatkan perusahaan. Menurut Zameer *et al.* (2014) motivasi merupakan apa yang ada pada diri seorang karyawan yang berusaha bekerja dengan baik berkaitan dengan keinginan dari karyawan tersebut untuk dapat memenuhi kebutuhannya, dan juga untuk memperoleh hasil maksimal dari apa yang dikerjakannya. Dengan demikian motivasi memiliki peran penting terhadap performansi kerja karyawan di perusahaan minuman yang menjadi objek penelitian ini.

Dengan adanya perubahan lingkungan organisasi yang semakin kompleks dan kompetitif mensyaratkan perusahaan untuk bersikap lebih responsif agar tetap bertahan, sebab dalam perubahan organisasi baik yang terencana maupun tidak terencana, aspek yang terpenting adalah perubahan individu, dengan mengupayakan bentuk motivasi yang harus dikembangkan untuk setiap karyawan dari level *top* manajemen sampai dengan *low* manajemen.

Penelitian ini akan meneliti faktor-faktor tersebut dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Adapun obyek penelitiannya adalah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PT. PLN di Sidoarjo.

Berpacu dengan tuntutan paenyediaan sumber energi listrik dalam menunjang kebutuhan industri dan rumah tangga serta kebutuhan lainnya, PT PLN harus menyediakan pelayanan yang berkualitas baik yang tentu saja harus memiliki kompetensi karyawan yang baik dari segi pelayanan terhadap konsumen, sistem kerja, dan manajemen asset serta sumber daya manusia. Karena itu persoalan kinerja karyawan yang baik menjadi hal yang sangat strategis. Bagi karyawan dalam memiliki motivasi tinggi dalam mendedikasikan seluruh usaha dan upaya

memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan dalam bekerja. Diefendorff and Seaton, (2015), mengemukakan bahwa motivasi menjadi suatu yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan karena merupakan faktor pendorong seseorang dalam berperilaku tertentu dalam suatu organisasi termasuk juga kinerja yang ditunjukkan.

PT. PLN (Persero) berkewajiban untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dengan tetap memperhatikan tujuan perusahaan yaitu menghasilkan keuntungan sesuai dengan undang-undang No.19/2000. Dalam era kompetisi pelayanan sesuai dengan visi PT. PLN (Persro) ”diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya bertumpu pada potensi insani”, PLN harus berusaha untuk mempertahankan keberlangsungan perusahaannya. Salah satunya adalah dengan cara membenahi kinerja karyawan perusahaan, karena dengan meningkatkan kinerja karyawan otomatis kinerja perusahaan akan meningkat. **Sementara disisi lain PT. PLN memonopoli kelistrikan nasional, kebutuhan listrik masyarakat sangat bergantung pada PT. PLN, tetapi mereka sendiri tidak mampu secara merata dan adil memenuhi pelayanan kebutuhan listrik masyarakat, dengan segala permasalahannya.**

Budaya organisasi dengan penciptaan pola berpikir dan kebiasaan yang baik dan pemberian atau mediasi motivasi yang baik akan memberikan dorongan bagi seorang individu yang menggerakkan dan mengarahkan pada perilaku dalam bekerja, yang secara kolektif sangat membantu pencapaian visi dan tujuan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul “**Pengaruh Budaya Organisasi**

terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Motivasi Kerja Pada Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Sidoarjo”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Sidoarjo?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Sidoarjo?
3. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi Motivasi Kerja pada Bagian Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas didapatkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Sidoarjo.

2. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi yang dimediasi oleh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempelajari dan memberikan analisis tentang pengaruh Budaya organisasi, motivasi kerja, dan kinerja karyawan. Sehingga penelitian ini memiliki beberapa manfaat untuk berbagi pihak, antara lain untuk memperdalam pengetahuan penulis tentang pengaruh budaya organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan sebagai wacana dalam pengembangan keilmuan manajemen sumberdaya manusia, serta memberikan manfaat sebagai bahan kajian perpustakaan untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Airlangga

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Di dalam bab ini terdapat latar belakang penelitian yang menjelaskan tentang latar belakang permasalahan. Selain itu dalam bab ini juga terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan dalam penelitian terutama sebagai landasan analisis hasil penelitian serta pembahasan. Dalam bab ini juga terdapat penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, kerangka pemikiran teoritis dan perumusan hipotesis, model analisis, serta kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, identifikasi variable, definisi operasional variable, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis dalam pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan gambaran sejarah PT PLN (Persero) Kota Sidoarjo, profil responden, deskripsi jawaban, analisis data dan pembahasan

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini disampaikan kesimpulan pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan serta saran bagi Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Sidoarjo, sebagai wacana untuk peningkatan kinerja karyawannya.