

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fungsi strategis sumber daya manusia (SDM) adalah untuk menentukan apakah tujuan organisasi tercapai. Untuk mencapai tujuan tersebut dan memastikan keberlangsungan hidup organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia akan terus memainkan peran yang optimal dalam meningkatkan kinerja. Kinerja perlu dikontrol oleh organisasi; tidak terjadi begitu saja. Memantau kinerja karyawan secara ketat diperlukan untuk mengukurnya. Kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuannya akan dipengaruhi oleh peningkatan kinerja karyawan. Karyawan adalah aset berharga dan sumber daya manusia perusahaan. Sumber daya perusahaan menentukan keberhasilannya. Lingkungan mempengaruhi seberapa baik seorang pekerja melakukan tugasnya (Asmawiyah et al., 2020).

PLN Icon Plus didirikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan dengan menawarkan solusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Sebagai bagian dari upaya ini, mereka berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan dan inovasi dalam industri tersebut. Hal ini mencakup keterlibatan proaktif perusahaan dalam memajukan telekomunikasi nasional serta memberikan layanan yang dapat diandalkan kepada para pelanggan. Untuk memenuhi tujuan ini, PLN Icon Plus secara agresif membangun jaringan dan meningkatkan kapasitas untuk memperluas area layanan perusahaan. Mengingat pentingnya sumber daya manusia sebagai peserta dalam operasi perusahaan, pendekatan kepemimpinan ini dipandang berperan dalam menumbuhkan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan keterlibatan karyawan. Pemimpin yang demokratis biasanya memberikan contoh pertumbuhan dan pengembangan inovatif bagi anggota staf mereka (Nopitasari, Herry Krisnandy, 2018).

Penilaian kinerja pada PLN Icon Plus perlu memperhatikan dan meninjau kembali faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawainya. Berikut

adalah tabel persentase kinerja karyawan PLN Icon Plus SBU Wilayah Jakarta & Banten.

Tabel 1.1
Penilaian Kinerja Karyawan

No	Unsur Penilaian	Bobot	Tahun		
			2019	2020	2021
1.	Kualitas	35%	32%	35%	34%
2.	Efektivitas	28%	23%	27%	27%
3.	Kuantitas	19%	19%	19%	19%
4.	Ketepatan Waktu	18%	18%	18%	17%
Hasil Evaluasi		100 %	92%	99%	97%

Sumber : Laporan Kinerja karyawan PLN Icon Plus (Icon+) SBU Wilayah Jakarta & Banten

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa persentase kinerja karyawan yang terjadi pada tahun 2019 sebesar 92%, terjadi kenaikan persentase pada tahun 2020 sebesar 7% menjadi 99%, kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 2% menjadi 97%. Terlihat bahwa pada tahun 2020, terjadi peningkatan signifikan dalam kinerja karyawan, namun pada tahun 2021 terjadi penurunan 2%.

Oleh karena itu diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Diduga faktor tersebut merupakan gaya kepemimpinan demokratis. Kepemimpinan demokratis memungkinkan bawahan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, memberi mereka wewenang, dan menggunakan umpan balik dari karyawan sebagai alat pengajaran (Herlisa et al., 2020). Kurangnya bawahan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, proses penyampaian ide dan pendapat tidak berjalan dengan optimal. Selain itu, pengambilan keputusan juga terkendala karena kurangnya keterampilan problem solving yang baik, yang dapat dialami oleh setiap karyawan, termasuk pemimpin. Dalam beberapa situasi, karyawan juga kurang memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi dalam proses pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil penelitian (Djunaedi et al. 2018) mengatakan bahwa terdapat

pengaruh yang signifikan antara variabel gaya kepemimpinan demokratis terhadap kinerja karyawan.

Selain gaya kepemimpinan demokratis, faktor lain diduga mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin di tempat kerja meliputi akuntabilitas, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap peraturan di antara para karyawan. Disiplin di tempat kerja sangat penting bagi PLN Icon Plus karena perusahaan ini bergerak di industri penyedia layanan publik yang kritis. Menghormati peraturan dan regulasi perusahaan adalah komponen kunci dari disiplin (Prasetyo et al., 2019). Ketidaksiplinan kerja bisa berdampak buruk pada pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap PLN Icon Plus. Oleh karena itu, penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi disiplin kerja karyawan di PLN Icon Plus menjadi penting. Selain itu, rendahnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan juga dapat muncul sebagai dampak dari kondisi kerja yang tidak stabil. Keadaan ini dapat memicu ketidakhadiran atau keengganan untuk berpartisipasi secara aktif, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan. Hasil penelitian (Prasetyo et al., 2019) menunjukkan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan.

Faktor terakhir, diduga yang memengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja berkaitan dengan sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaan karyawan. Kepuasan kerja adalah cara seorang pegawai merasakan pekerjaannya (Novian Pradipta, 2020). Kepuasan kerja dapat memengaruhi motivasi, kinerja, dan retensi karyawan di mana tuntutan dan tekanan kerja mungkin tinggi, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan dapat membantu meningkatkan kinerja mereka. Kepuasan kerja mencakup kurang optimalnya tingkat kepuasan kerja yang disebabkan oleh kinerja pemimpin yang tidak memadai. Pelaksanaan tugas oleh karyawan juga mengharuskan mereka melakukan pekerjaan yang bukan bagian dari tugasnya, mengakibatkan keterbatasan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Karyawan sering kali diberi tugas yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu karena mereka harus memperbaiki pekerjaan sebelumnya yang belum selesai karena adanya kesalahan dalam menerima informasi dari pimpinan. Dalam

penelitian (Azhari, 2020.) bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di yang telah dijelaskan, dapat dilihat bahwa kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada kinerja karyawan. Oleh karena penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PLN Icon Plus (Icon+) Divisi Retail SBU Wilayah Jakarta & Banten”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Gaya Kepemimpinan Demokratis berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PLN Icon Plus (Icon+) Divisi Retail SBU Wilayah Jakarta & Banten?
2. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PLN Icon Plus (Icon+) Divisi Retail SBU Wilayah Jakarta & Banten?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PLN Icon Plus (Icon+) SBU Divisi Retail Wilayah Jakarta & Banten?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis terhadap Kinerja Karyawan PLN Icon Plus (Icon+) Divisi Retail SBU Wilayah Jakarta & Banten.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PLN Icon Plus (Icon+) Divisi Retail SBU Wilayah Jakarta & Banten.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PLN Icon Plus (Icon+) Divisi Retail SBU Wilayah Jakarta & Banten.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat ditinjau dari segi teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu manajemen sumber daya manusia.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya di bidang ilmu manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan pemahaman akan pentingnya gaya kepemimpinan demokratis, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, serta sebagai sarana penerapan atau pengimplementasian ilmu yang telah didapat di selama mengenyam pendidikan di dunia perkuliahan.

b. Bagi Lembaga/instansi

Dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk PLN Icon Plus (Icon+) Divisi Retail SBU Wilayah Jakarta & Banten dalam menentukan gaya kepemimpinan demokratis, disiplin kerja, dan kepuasan kerja yang baik bagi karyawan serta bagaimana cara menumbuhkan dan menghasilkan kinerja karyawan yang tinggi agar dapat mengembangkan perusahaan/instansi ke arah yang lebih baik.

c. Bagi pembaca

- 1) Dapat memberikan informasi mengenai pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap kinerja Pegawai PLN Icon Plus (Icon+) Divisi Retail SBU Wilayah Jakarta & Banten.
- 2) Dapat memberikan informasi mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja PLN Icon Plus (Icon+) Divisi Retail SBU Wilayah Jakarta & Banten a.
- 3) Dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja PLN Icon Plus (Icon+) Divisi Retail SBU Wilayah Jakarta & Banten.

d. Bagi institusi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik dalam kepastakaan untuk dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya khususnya seputar topik yang sama mengenai gaya kepemimpinan demokratis, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

