

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PLN (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diakui oleh pemerintah untuk menjalankan tugasnya untuk kepentingan umum atau bertindak sebagai perusahaan tenaga listrik. Sebagai perusahaan milik negara utilitas publik, pelanggan PT PLN (Persero) harus selalu mendapatkan pelayanan ketenagalistrikan yang terbaik. Di PT PLN (Persero) Unit Distribusi Utama Jawa Timur, masing-masing departemen/Unit Pelaksana Layanan Pelanggan (UP3) dan Unit Layanan Pelanggan (ULP) akan menjalin kerjasama dengan PT PLN (Persero) dalam berbagai hal untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan.

Dalam sebuah organisasi, sumber daya manusia merupakan hal yang penting bagi sebuah perusahaan. Manusia memegang peranan penting dalam mewujudkan suatu organisasi, baik itu perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa maupun perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur. Selain modal, sarana dan prasarana, perusahaan juga membutuhkan talent potensial. Hal ini memungkinkan manajer dan karyawan untuk melakukan tugas mereka secara optimal dan berkontribusi penuh untuk mencapai tujuan tersebut.

PT. PLN (Persero) ULP Tumpang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang melayani pelanggan dalam penyediaan jasa distribusi di dalam dan sekitar daerah Tumpang. Beralamat di Jl.Raya, Tulus Ayu No.15, Tulus Ayu, Tulus Besar, Kec. Tumpang, Kab. Malang. Kegiatan di PT. PLN (Persero) ULP

Tumpang memiliki jenis layanan pelanggan yang berbeda-beda. Salah satunya memberi persepsi positif bagi setiap pelanggan. PLN (Persero) ULP Tumpang membangun persepsi positif pelanggan dan masyarakat secara jangka panjang melalui berbagai program dan layanan pelanggan yang prima. Baik itu menyediakan listrik, tetapi juga layanan administrasi, instalasi baru, perubahan listrik dan pembayaran tagihan. Perusahaan memerlukan layanan yang disediakan karyawan untuk membuat pelanggan merasa puas.

Semua kekhawatiran pelanggan harus ditangani dengan cepat oleh PT. PLN (Persero) ULP Tumpang. Perusahaan belum memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya, sebagaimana dibuktikan dengan banyaknya keluhan masyarakat tentang hal-hal seperti pemadaman listrik, masalah trafo jaringan, kabel putus, dan masalah korsleting. Dalam prakteknya, perusahaan masih belum melakukan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Dalam penelitian ini, sehubungan dengan kelangkaan jasa yang ditawarkan, peneliti tertarik untuk menekankan unsur-unsur kinerja karyawan PT. PLN ULP Tumpang Malang; khususnya, peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kompetensi dan motivasi karyawan tercapai.

Kinerja karyawan merupakan aspek penting dari keberhasilan suatu organisasi dan setiap organisasi membutuhkan karyawan yang dapat melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, manajemen personalia yang baik sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan nyaman guna mencapai hasil kerja yang maksimal. Selain pengelolaan sumber daya yang baik, kinerja pegawai memiliki beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi hasil kinerja pegawai. Yakni, faktor kompetensi dan motivasi.

Menurut Anjani (2019) kinerja merupakan tanggung jawab seorang pegawai dalam melakukan tugas yang diberikan dengan hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapainya. Kinerja juga diartikan bahwa sebagai hasil evaluasi setiap individu dalam melaksanakan pekerjaannya dibandingkan kriteria yang sudah ditetapkan. Jika pegawai menunjukkan hasil kinerja yang optimal maka tujuan perusahaan akan tercapai. Untuk itu, perusahaan perlu mengelola kinerja pegawainya dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mudah.

Salah satu unsur yang menentukan seberapa baik karyawan melakukan tugasnya adalah kompetensi. Kompetensi menurut Ataunur and Ariyanto (2016) adalah kapasitas orang yang memiliki keunggulan dalam melakukan suatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Tingkat kinerja karyawan dipengaruhi oleh kompetensi karyawan. Oleh karena itu, perusahaan menempatkan nilai yang tinggi pada kompetensi.

Jika seorang pegawai memiliki motivasi untuk pekerjaannya, mereka akan melakukan tugasnya secara efektif. Motivasi merupakan seseorang yang mendorong mereka untuk terlibat dalam aktivitas tertentu. (Caissar, Nuhardian et al, 2022). Dengan mendemonstrasikan seluruh kemampuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan, maka adanya motivasi kerja akan mendorong karyawan untuk lebih bersemangat dalam bekerja. Kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuannya akan diuntungkan dengan motivasi kerja karyawan yang tinggi karena motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) ULP Tumpang Kab. Malang”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana deskripsi kompetensi, motivasi dan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tumpang Kab. Malang?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi dan motivasi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Tumpang Kab. Malang?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi dan motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Tumpang Kab. Malang?
4. Manakah variabel dominan diantara kompetensi dan motivasi yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tumpang Kab. Malang?

C. Tujuan Penelitian:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kompetensi, motivasi dan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tumpang Kab. Malang
2. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tumpang Kab. Malang
3. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Tumpang Kab. Malang
4. Untuk menganalisis variabel dominan diantara kompetensi dan motivasi yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tumpang Kab. Malang

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pemahaman dari peneliti tentang pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Tumpang Kab. Malang

2. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan kepada manajemen PT. PLN (Persero) ULP Tumpang Kab. Malang dalam menerapkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

Melengkapi konsep dasar dan mengkaji pengetahuan dalam penelitian selanjutnya.