

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan globalisasi, banyak perusahaan diharuskan meningkatkan keunggulannya di berbagai aspek demi mencapai kinerja optimal. Sumber daya manusia (SDM), merupakan salah satu aset yang paling unggul, mempunyai peran penting untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya. Tujuan yang dicapai tidak tergantung pada seberapa baik sumber daya manusia (SDM) bekerja, melainkan perusahaan dapat mencapai tujuan sesuai dengan kualitas sumber daya manusia (SDM) mereka (Sani & Maharani Ekowati, 2020).

Manajemen sumber daya manusia (SDM) erat kaitannya dengan pekerja yang diharapkan dapat mewujudkan target organisasi dengan cara paling efektif. Karyawan adalah aset utama perusahaan, dan mereka memiliki peran strategis dalam perusahaan, seperti memikirkan, merencanakan, dan mengawasi segala sesuatu yang dilakukan perusahaan. Karyawan memerlukan arahan agar berkomitmen dalam mencapai sasaran perusahaan. Melihat betapa pentingnya karyawan bagi perusahaan, mereka harus lebih memperhatikan apa yang mereka lakukan untuk mencapai sasaran perusahaan (Bratamanggala et al., 2023).

Kinerja merujuk pada hasil dari usaha yang diimplementasikan oleh individu atau grup dalam sebuah perusahaan, berdasarkan tugas serta peran mereka masing-masing, demi memperoleh sasaran perusahaan secara sah, tanpa melanggar hukum, dan selaras pada norma moral serta etika. Salah satu metode untuk mendorong perbaikan kinerja karyawan adalah melalui penilaian kerja, yang menilai seberapa

efektif individu atau kelompok dalam mencapai tujuan perusahaan (Idris, 2023).

PT. PLN (Persero) merupakan entitas bisnis milik negara yang beroperasi dalam penyediaan layanan listrik untuk masyarakat. Tugas utama PT PLN meliputi pembangkitan, transmisi, distribusi, dan perdagangan tenaga listrik. Ini berarti PT. PLN tidak hanya menghasilkan tenaga melalui berbagai sumber daya, seperti batubara, gas, gas geotermal, dan pembangkit air, tetapi juga mengelola jaringan transmisi serta distribusi tenaga listrik meliputi wilayah Indonesia (Duyo, 2020).

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang Unit Layanan Pelanggan (ULP) Rivai berlokasi di Jalan Demang Lebar Daun Lorok Pakjo, Kecamatan Ilir Barat 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151. Area ini mempunyai tugas untuk memberikan layanan kepada pelanggan, seperti melakukan pembayaran layanan, mencatat meteran, menghitung dan mengeluarkan tagihan listrik yang perlu dilunasi pelanggan, tindakan penagihan untuk pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, serta pemutusan layanan bila pelanggan mengalami keterlambatan pembayaran.

Keberhasilan PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai dalam melaksanakan tugasnya tidak terlepas dari karyawannya yang menjadi pelaksana teknis dari kebijakan tersebut. Dengan kata lain, kedudukan karyawan sebagai salah satu faktor penentu bagi kelancaran dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

Menurut informasi yang didapat pada PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai, diperoleh capaian kinerja karyawan tahun 2023. Berikut ini hasil kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai.

**Tabel 1. 1 Hasil Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai Tahun 2021 - 2023**

No	Tahun	Persentase	Target
1	2021	110%	110%
2	2022	110%	110%
3	2023	102,73%	110%

*Sumber : PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai*

Dari data tersebut, tampak bahwa performa karyawan pada tahun 2023 belum memenuhi target yang telah ditentukan perusahaan yang mungkin disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja itu sendiri. Dari hasil wawancara dengan manager PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai banyak faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

Inisiatif ialah kemampuan untuk mengambil dan melaksanakan hal yang tepat tanpa perintah, untuk memahami hal yang perlu diimplementasikan terhadap situasi di sekeliling anda, serta selalu berupaya melaksanakan tugas meskipun situasinya semakin berat. Seorang inisiator cepat mengambil kesempatan untuk menyelesaikan masalahnya dan memanfaatkannya. sebaik mungkin (Idris, 2023).

Pada dasarnya, inisiatif kerja yang dimiliki oleh karyawan dalam suatu perusahaan sangat kompleks dan paling penting bagi karyawan. Ini karena keberhasilan mencapai tujuan perusahaan merupakan ukuran atau pencerminan nilai pekerjaan karyawan itu sendiri. Inisiatif adalah cara kita berpikir, berbicara, dan bertindak secara bijaksana untuk mencapai hasil yang optimal. Konsep inisiatif membentuk sifat tambahan, seperti kreativitas, kerajinan, tepat waktu, bertanggung jawab dan menikmati pekerjaan.

Inisiatif adalah sifat reaktif yang merespons dengan cepat, misalnya meninggalkan komentar sebelum menjalankan tugas. Padahal, bersikap proaktif

berarti berusaha melakukan sesuatu terlebih dahulu ketika ada masalah dalam pelaksanaan dan mencari solusi untuk menyelesaikan tugas dengan cepat. Karena setiap karyawan menganggap hasil kerja hasil kerja usaha mereka sebagai kebanggaan.

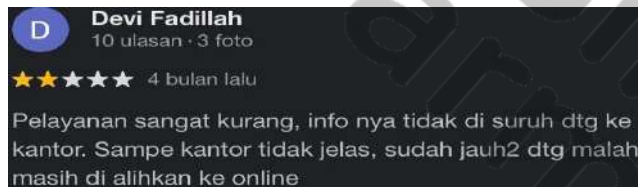
Seringkali, karyawan mengabaikan inisiatif dan tidak mendapat perhatian yang cukup dari mereka karena mereka percaya bahwa pemimpin yang bertanggung jawab atas hal itu, dan mereka sebagai bawahan tidak perlu mengambil tindakan inisiatif. Inisiatif bisa berasal dari diri pribadi, serta bisa berasal dari pimpinan atau orang lain. Berbagai faktor, termasuk inisiatif dan kedisiplinan karyawan, berkontribusi pada peningkatan hasil kinerja karyawan. Tanpa inisiatif dan kedisiplinan yang tinggi, karyawan akan mengalami masalah seperti bolos kerja, penumpukan pekerjaan, dan ketinggalan waktu (Suryana & et al, 2021).

Kualitas inisiatif sering diabaikan, dan beberapa karyawan tidak menyadarinya. Seringkali dianggap sebagai kewajiban seorang pemimpin untuk berinisiatif; jika seorang pemimpin terlalu berinisiatif, mereka dianggap terlalu mengatur, sedangkan bawahan yang terlalu berinisiatif cenderung dianggap memberontak. Namun demikian, salah satu aspek penting yang harus diperkuat ialah inisiatif (Yasmeardi et al., 2019).

Semua orang membutuhkan sikap yang berinisiatif, karena selalu terdapat tantangan yang harus diatasi dan masalah yang perlu diselesaikan, inisiatif adalah kunci untuk kemajuan dan kesuksesan. Kehilangan inisiatif dapat terjadi karena berbagai kesalahan dan penolakan. Memiliki sikap takut, menunda dan pasif adalah musuh besar bagi sikap inisiatif. Inisiatif mengukur kemampuan agar mengenali

masalah dan peluang atau memanfaatkan peluang. Karyawan yang mempunyai inisiatif sering menemukan masalah dan mencari solusinya dengan cepat.

Pada PT.PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai menunjukkan bahwa masih ada beberapa masalah dengan kinerja karyawan. “Masih terdapat pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal, sehingga menghambat fungsi pelayanan publik” (F. Ning Isa, komunikasi pribadi, 8 Maret 2024). Dan dibuktikan dari rating yang dominan kurang baik yang diberikan :

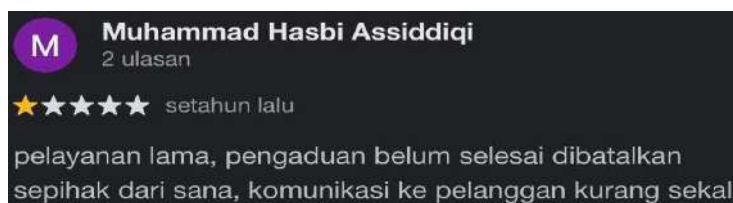


Hal ini merupakan komponen dari inisiatif kerja yang masih lambat sehingga mempengaruhi kualitas yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan kepada kinerja.

Faktor selanjutnya, yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu peranan teknologi. Saat ini, teknologi juga sangat penting dalam aktivitas manusia untuk membuat semua pekerjaan lebih efisien. Teknologi telah menjadi sumber penting bagi aktivitas di berbagai bidang kehidupan, dan telah memberikan kontribusi yang signifikan untuk perubahan besar dalam manajemen organisasi dan struktur operasinya, seperti pendidikan, transportasi dan kesehatan. Oleh sebab itu, meningkatkan kapasitas pekerja untuk menguasai teknologi sangat krusial untuk mendapatkan hasil yang sangat bermanfaat bagi manusia secara keseluruhan dan bagi semua sektor kehidupan.

Penguasaan teknologi informasi suatu perusahaan; tidak terlepas dari karakteristik individu yang menggunakan teknologi informasi. Karakteristik individu teknologi informasi yang berbeda juga dipengaruhi oleh faktor perilaku. Perilaku ini mempengaruhi pandangan pengguna terhadap teknologi informasi, yang digambarkan secara teoritis oleh para pencipta teknologi informasi. Akibatnya, cara pengguna berperilaku turut mempengaruhi cara mereka melihat dan menganggap penggunaan dan penguasaan teknologi informasi (Prasetya & Putra, 2020). Karena itu, organisasi perlu memiliki kapasitas untuk berinteraksi dengan teknologi informasi yang ada serta memanfaatkannya untuk mencapai tujuan bisnis secara efektif serta efisien.

Fenomena yang terjadi pada PT.PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai “Karyawan sudah menggunakan teknologi informasi dengan memanfaatkan komputer dan telekomunikasi, yang penggunaanya dalam hal ini untuk membantu karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya, meskipun demikian, ada beberapa karyawan yang masih kurang berpengalaman dalam menjalankan sistem informasi ini secara efisien, sehingga, data dan informasi seringkali tidak akurat, dan pengelolaanya salah” (F. Ning Isa, komunikasi pribadi, 8 Maret 2024). Dan dibuktikan dari rating yang dominan kurang baik yang diberikan :



Selain penguasaan teknologi, ada faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan, yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja ialah suatu hal yang

memengaruhi bagaimana pekerja melakukan aktivitas di tempat kerja mereka. Lingkungan kerja yang baik mencakup aspek fisik serta nonfisik yang mengelilingi pekerja. Suasana yang nyaman dapat memberikan rasa kepuasan bagi karyawan. Kondisi kerja yang dianggap ideal bila pekerja bisa melakukan aktivitas dengan maksimal, sehat, aman, dan nyaman. Karena itu, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman penting untuk kinerja karyawan (Idris, 2023). Lingkungan kerja meliputi lokasi dimana seseorang bekerja, fasilitas yang disediakan, penerangan, kebersihan, ketenangan serta interaksi dengan rekan kerja (Rivalita et al., 2020).

Fenomena permasalahan lingkungan kerja yang terjadi pada PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai melalui pengamat peneliti dalam hal ini yaitu dari lingkungan fisik, ruang kerja yang penataannya kurang rapih dan meja-meja yang berdekatan sehingga kurang memberikan rasa privasi. Sedangkan untuk lingkungan non fisik, masih terdapat sebagian pegawai yang tidak berkomunikasi atau bekerjasama dengan rekan kerja di luar pekerjaan sehingga keharmonisan antar pegawai kurang terjalin dengan baik.

Berdasarkan fenomena di atas, telah memperkuat penulis sehingga berminat melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Inisiatif Kerja, Penguasaan Teknologi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai”**.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang di ambil :

1. Bagaimana pengaruh inisiatif kerja terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai ?.

2. Bagaimana pengaruh penguasaan teknologi terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai ?.
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai ?.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh inisiatif kerja terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai.
2. Untuk mengetahui pengaruh penguasaan teknologi terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan dengan Pengaruh Inisiatif Kerja, Penguasaan Teknologi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Bagi Peneliti



Untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman penulis terutama dalam aspek yang berhubungan dengan inisiatif kerja, penguasaan teknologi, dan lingkungan kerja.

## 2. Bagi Akademis

Penelitian ini bisa digunakan sebagai media informasi untuk meningkatkan kemampuan peneliti, serta sebagai bahan bacaan atau referensi untuk penelitian mendatang melalui pengembangan model.

## 3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan agar meningkatkan produktivitas pekerja melalui lingkungan kerja yang mendukung inisiatif dan penguasaan teknologi.

## 4. Bagi Pihak Lain

Memberikan informasi tambahan bagi peneliti lainnya, khususnya mengenai masalah yang sama serta dapat memperluas kemampuan, terutama di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk memastikan pembahasan masalah terarah dan tidak menyimpang dari topik, penulisan karya akhir ini membahas tentang pengaruh inisiatif kerja, penguasaan teknologi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai, objek penelitian ini ialah karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Penjelasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Penjelasan mengenai landasan teori inisiatif kerja, penguasaan teknologi, lingkungan kerja, kinerja karyawan, hubungan antar variable, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan, meliputi : objek penelitian, operasional variable, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis, definisi operasional dan pengukuran variable.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penjelasan hasil dan pembahasan mengenai penelitian yang dilakukan.

### **BAB V KESIMPULAN**

Penjelasan mengenai kesimpulan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya serta saran yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian.