

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Ni Kadek & John (2019) Bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia ialah proses menyampaikan tujuan organisasi lewat memanfaatkan manusia ataupun orang yang terdapat di dalamnya. Kualitas karyawan sebuah organisasi sangat berpengaruh terhadap daya saingnya dibandingkan organisasi lain. (Karsiwan 2021). Karena karyawan adalah aset berharga yang perlu diperhatikan dan dikembangkan dengan baik. Oleh karena itu, organisasi perlu memerhatikan setiap detail program yang berkaitan dengan pengembangan Sumber Daya Manusia, agar dapat menghasilkan karyawan yang kompeten dan berdaya saing tinggi.

Selain tingkat pendidikan, pengalaman, kematangan, dan sikap individu, kualitas sumber daya manusia juga dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan keterampilan. Peningkatan kualitas SDM dapat dicapai melalui beberapa cara, di antaranya adalah melalui pelatihan dan pengembangan karyawan, pemilihan dan perekrutan pegawai yang tepat, serta pengelolaan kinerja yang efektif (Putri et al., 2022). Dengan cara ini, perusahaan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Selain kualitas sumber daya manusia terdapat variabel lain sebagai variabel Mediasi yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu *teamwork*. *Teamwork* penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu perusahaan. Menurut Munasip (2019), Secara universal *teamwork* bisa didefinisikan selaku kumpulan orang yang berkolaborasi buat menggapai sesuatu tujuan.

Menurut pendapat Sriyono dan Farida dalam Devina, (2018) mengatakan *teamwork* adalah pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok individu yang bekerja sama dalam satu organisasi. Menurut Arifin (2020), berpendapat Kerjasama tim, juga dikenal sebagai kerjasama, mendorong karyawan untuk berinteraksi dengan yang lain, yang akhirnya berdampak pada kinerja tim. Hakikat kerja tim adalah bahwa pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dalam kelompok.

Motivasi adalah sebuah fungsi manajemen yang penting karena motivasi rendah dapat mengakibatkan kinerja para karyawan akan menurun seakan-akan kemampuannya rendah. Adanya hasrat dan minat menunjukkan motivasi, yang merupakan kombinasi dorongan internal dan eksternal yang konsisten. (Karisna. 2019). Setiap perusahaan ingin mencapai tujuan terbaiknya, dan kinerja karyawan membantu mencapai tujuan ini. Untuk mendorong kinerja yang baik, perusahaan berusaha memberikan penghargaan, kesempatan untuk berprestasi, pekerjaan yang lebih berarti, keamanan kerja, dan kebijakan perusahaan.

Dalam teori motivasi dua faktor. Faktor motivator antara lain : keberhasilan pelaksanaan, pengakuan, pengembangan dan tanggung jawab sedangkan faktor hygiene antar lain: kebijakan dan administrasi, supervisi perusahaan, hubungan antar pribadi, dan gaji/upah. Menurut Stefan Invanko dalam Hamli Arif Yusuf

(2018) mendefinisikan motivasi sebagai keinginan dan energi seseorang yang diarahkan untuk pencapaian suatu tujuan. Motivasi adalah sebab dari tindakan.

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai. yang beralamat di Jl. Demang Lebar Daun No.170, Lorok Pakjo, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151. PLN adalah perusahaan listrik negara yang berkembang dalam melakukan pelayanan pada kelistrikan yang ada di kota Palembang. Berikut jumlah karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai.

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai.

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1	Manager	1
2	SOF Kinerja	3
3	OF Kinerja	5
4	TL Teknik	1
5	TL Transaksi Energi	1
6	JO OP dan Har Dist	1
7	TL PP dan ADM	1
8	TL K3L dan KAM	1
9	Biling Manajemen	41
10	Pelayanan Teknik	36
11	Petugas Pelayanan Penyambungan	13
12	Pengelolaan Gedung	8
13	Pemeliharaan Meteran	11
	Total Karyawan	123

Sumber: PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai 2024

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang ada pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai terdapat 123 Karyawan.

Untuk saat ini kinerja karyawan PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai masih memiliki kinerja yang masih standar dari target yang ditentukan. Berikut Data kinerja setiap bidang pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai tahun 2023 dibawah ini.

Tabel 1.2 Data Kinerja Setiap Bidang PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai

No	Bidang PLN ULP Rivai	2023	
		Target	Realisasi
1	Pelayanan Teknik	100%	92%
2	Pelayanan Pelanggan & Administrasi	100%	91%
3	Transaksi Energi	100%	91%
4	Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan (K3L)	100%	90%

Sumber: PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai 2024

Dari tabel 1.2 berdasarkan dari hasil wawancara peneliti bahwa tingkat kinerja keseluruhan termasuk outsourcing tahun 2023. bisa disimpulkan bahwa pencapaian kinerja setiap bidang yang belum memenuhi dari target yang diharapkan pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai tahun 2023.

Untuk masalah yang terjadi pada PT. PLN UP3 (Persero) Palembang ULP Rivai adalah pada bagian pelayanan teknik dan pelayanan pelanggan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara pada bidang pelayanan teknik elektro yang mana bekerja sebagai pemeliharaan transmisi dan gardu induk ini terdapat berbagai

kendala seperti kerusakan jaringan kabel listrik akibat cuaca, bencana alam dalam hal ini peran kerja tim sangat penting dalam menyelesaikan masalah ini. Berikut tabel jumlah dan lama gangguan transmisi per 100kms.

Tabel 1.3 Jumlah dan Lama Gangguan

Bulan	Lama gangguan (Jam)	Jumlah Gangguan (kali)
Mei	0,85	16
Juni	1,12	25
Juli	0,13	3

Sumber: PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai 2024

Dari tabel 1.3 diketahui lama gangguan yang terjadi dari 3 bulan terakhir pada PT. PLN yang mana terlihat bahwa gangguan yang dialami bervariasi dari tiap bulanya dan ini memberikan informasi bahwa masih terjadi kemungkinan gangguan lain walaupun jumlahnya tergolong kecil.

Tabel 1.4 Jenis Pelanggan PLN 2023

Jenis Pelanggan Tahun 2023	
Rumah tangga	456.358
Industri	285
Bisnis	7.486
Sosial	20.448
Gedung kantor pemerintah	256
Penerangan jalan umum	2.962
Jumlah	487.795

Sumber: PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai 2024

Dari tabel 1.4 untuk kendala ini sering terjadi pada pelanggan rumah tangga, industri, bisnis, sosial, gedung kantor pemerintah dan penerangan jalan. Maka dari

itu sering terjadi aduan dari pelanggan mengenai listrik yang padam. Dari permasalahan diatas hal ini berdampak pada kualitas sdm dan kerja tim. Sehingga menyebabkan kinerja menjadi kurang optimal.

Kemudian faktor lain yang mempengaruhi kinerja ialah Kualitas SDM. Abdurahman (2020) mengemukakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi. berikut penilaian pelayanan pelanggan.

Tabel 1.5 Pencapaian Bidang Pelayanan

Kategori Pelayanan	Pencapaian
Penyusunan laporan bidang tugas bagian SDM dan administrasi	91%
Pelaksanakan program kehumasan dan pemberdayaan lingkungan	93%
Perencanaan dan mengelola kegiatan	88%
Pelaksanaan administrasi	95%
Pelaksanaan pemeliharaan	91%
Rata - Rata	91,60%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2024

Tabel 1.5 berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Manajer PT PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai bahwa diketahui dari setiap kategori pelayanan yang ada dari penyusunan laporan sampai pada pelaksanaan pemeliharaan memiliki pencapaian rata-rata 91%. akan tetapi pada kategori perencanaan dan mengelola kegiatan masih kurang dari rata-rata yang ada yang memiliki pencapaian hanya 88%. Hal ini juga disebabkan beberapa masalah terutama pegawai yang belum dewasa, sulitnya melakukan koordinasi. Sehingga

dikatakan bahwa sikap kedewasaan karyawan dapat mencerminkan dari kualitas karyawan dalam bekerja yang mana sangat penting dalam menunjang setiap pencapaian pekerjaan yang dilakukan. Jika karyawan memiliki kualitas yang buruk maka akan berdampak pada rekan kerja dalam menyelesaikan tugas dan melakukan perencanaan. sehingga kualitas sdm sangat dibutuhkan bukan hanya untuk individu akan tetapi bisa bermanfaat bagi orang lain dalam suatu organisasi. Dari permasalahan tersebut inilah yang menyebabkan kualitas pegawai menjadi kurang optimal pada PT. PLN (Persero) UP3Palembang ULP Rivai.

Kinerja yang tinggi memberikan tujuan SDM menjadi nyata hal ini juga didukung dengan adanya pemberian motivasi pada SDM. Hal ini didukung dari Victor Harold Vroom(*Expectancy Theory*), Teorinya menyatakan bahwa karyawan termotivasi berdasarkan ekspektasi mereka bahwa usaha akan menghasilkan kinerja dan kinerja akan menghasilkan imbalan yang diinginkan. Jika karyawan meragukan bahwa upaya mereka akan diakui atau dihargai, mereka mungkin kurang termotivasi untuk hadir di tempat kerja secara teratur. Berikut tabel 1.6 data absensi karyawan.

Tabel 1.6 Data Absensi Karyawan

Bulan	Presentasi Ketidakhadiran Karyawan Tahun 2023
Januari	2%
Februari	3%
Maret	6%
April	5%
Mei	7%
Juni	3%

Juli	5%
Agustus	4%
September	3%
Oktober	2%
November	2%
Desember	1%
Rata - rata	4%

Sumber: PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai 2024

Berdasarkan Tabel 1.6 bahwa terjadi fluktuasi dari tiap bulannya. Hal ini bisa mengindikasikan penyebabnya penurunan motivasi kerja yang dimiliki karyawan. Kemudian ditambah dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh pihak manager bahwa kondisi ini juga didukung dengan beberapa hal seperti: kelelahan, kondisi khusus sakit dan pekerjaan yang belum terselesaikan yang mana berdampak pada keesokan harinya. Dari fenomena ini yang menyebabkan motivasi karyawan menjadi kurang optimal yang mana dari dampak diatas dapat mempengaruhi motivasi karyawan dalam bekerja dan berdampak pada kehadiran karyawan PT. PLN (Persero) UP3Palembang ULP Rivai.

Teamwork adalah bagian dari pekerjaan yang harus dilakukan bersama sama dalam mencapai tujuan organisasi khususnya pada PT. PLN (Persero) Palembang UP3 ULP Rivai. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis terhadap manager PT. PLN (Persero) Palembang UP3 ULP Rivai diketahui bahwa, banyak pegawai yang tidak bisa melakukan kegiatan rapat(*meeting*). Karyawan mempunyai kesibukan pada pekerjaan masing-masing walaupun sudah ada himbauan dari manager terkait untuk melakukan rapat organisasi, pegawai masih sulit di diperintahkan. hal ini membuat atasan kesulitan dalam mengambil keputusan

dikarenakan sulitnya mengkoordinasi pegawainya. Dari permasalahan ini bisa dilihat bahwa kerja tim masih kurang optimal dari yang diharapkan dalam mencapai tujuan perusahaan akan kurang optimal pada PT. PLN (Persero) Palembang UP3 ULP Rivai .

Maka dari fenomena diatas bahwa kinerja masih belum maksimal yang mana bisa terjadi akibat kualitas sdm yang masih kurang optimal dan motivasi kerja dan ditambah *teamwork*.

Maka dari uraian masalah penelitian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian di lingkungan di PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai yang berjudul **“Pengaruh Kualitas SDM dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Teamwork* sebagai Variabel Mediasi pada PT. PLN UP3(Persero) Palembang ULP Rivai”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas SDM berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai?
3. Apakah Teamwork berpengaruh terhadap Kinerja Kerja Karyawan PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai?

4. Apakah Kualitas SDM, Motivasi Kerja dan Teamwork sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh terhadap Kinerja pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai?
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai?
3. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Teamwork terhadap Kinerja Kerja Karyawan PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai?
4. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas SDM, Motivasi Kerja dan Teamwork sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh terhadap Kinerja pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan saran dan masukan bagi peneliti, serta mengembangkan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan mengenai Pengaruh Kualitas SDM dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Teamwork sebagai Variabel Mediasi pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas SDM dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Teamwork sebagai Variabel Mediasi pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi baru untuk memberikan wawasan dan pengembangan sebagai referensi untuk bahan penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini dibatasi pada Pengaruh Kualitas SDM dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Teamwork* sebagai Variabel Mediasi pada PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai.

1.6 Sistematika Penulisan Karya Akhir

Penelitian ini terbagi dalam 5 bab, yang mana didalam terdapat sub bab dan materi pembahasan penelitian ini disusun sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan teori dalam penelitian yaitu teori kualitas sdm, motivasi kerja dan teamwork kinerja karyawan, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang akan digunakan meliputi Objek penelitian, operasional variabel, jenis data dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sample, teknik analisis, definisi operasional dan pengukuran variabel.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian keempat ini berisi hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan dilakukan pembahasan mendalam terkait riset yang ada, seperti fenomena ada dengan data penelitian yang dihasilkan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Membahasa semua riset dari yang sudah dikerjakan dan ditarik kesimpulanya dan saran dalam memberikan masukan mengenai riset yang dijalankan.