

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap perusahaan yang didirikan mempunyai harapan bahwa kelak di kemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat di dalam lingkup kegiatannya dan menginginkan terciptanya produktivitas yang tinggi dalam bidang pekerjaannya. Untuk mewujudkan operasinya tersebut dibutuhkan beberapa faktor produksi yaitu, tenaga kerja, modal, dan keahlian, dimana keempat faktor tersebut tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus saling mendukung untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dan diantara keempat faktor utama tersebut faktor tenaga kerja yaitu karyawan merupakan hal yang terpenting karena manusia merupakan pemakai dan penggerak serta penentu dari semua aktivitas (Nasution, 2021).

Keberadaan sebuah perusahaan dalam bentuk apapun, baik dalam skala besar maupun kecil tidak terlepas dari unsur sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang memberikan tenaga, pikiran, bakat, kreativitas dan usahanya pada tempatnya bekerja. Sumber daya manusia dengan produktivitas kerja yang tinggi memungkinkan untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam upaya memberikan tenaga kerja yang professional dan produktif, kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan bertahan dalam persaingan global (Pasaribu, 2020). Kinerja karyawan yang

tinggi bukanlah kebetulan saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhi di antaranya dengan cara memberikan perhatian lebih atau umpan balik kepada karyawan.

Umpan balik yang wajib didapatkan oleh karyawan merupakan pemberian kompensasi, supaya karyawan bisa bekerja dengan optimal. Kompensasi adalah semua bentuk upah atau imbalan yang berlaku bagi karyawan dan muncul dari pekerjaan mereka, dan merupakan salah satu alat untuk memotivasi dan sekaligus sebagai jalur pengembangan yang strategis untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang bermutu (Suaedah, 2020). Menurut Purnawati et al., (2020) bahwa kompensasi merupakan suatu yang diterima karyawan untuk balas jasa kerja mereka. Pemberian kompensasi pada karyawan tidak cuma mempengaruhi kelangsungan hidup suatu perusahaan, akan tetapi kompensasi dapat memberikan sebuah motivasi atau tujuan bagi karyawan untuk ikut serta dalam meningkatkan kemampuan individu masing-masing sehingga kinerja mereka dapat meningkat (Ardiana et al, 2018).

Pemberian besar kecilnya kompensasi yang didapatkan menjadi tolak ukur dalam prestasi kerja, apabila kompensasi dirasakan sesuai dan mampu memenuhi kebutuhannya maka karyawan akan cenderung bekerja maksimal sebaliknya jika pemberian kompensasi tidak sesuai dan tidak mampu memenuhi kebutuhannya maka kinerja karyawan juga akan menurun (Setiawan & Purwanda, 2021). Kompensasi menjadi salah satu faktor terpenting dalam memotivasi seseorang dalam meningkatkan kinerja pegawai (Suherman, 2021). Aspek pemberian kompensasi bagaikan salah satu motif untuk karyawan dalam berusaha. Bagi karyawan kompensasi sangat penting karena merupakan sumber pendapatan

karyawan. Pemberian kompensasi akan sangat berpengaruh pada Kompensasi Karyawan, motivasi dan kinerja karyawan (Setiawan & Purwanda, 2021). Hingga dari itu, kompensasi tidak hanya mempengaruhi kelangsungan hidup suatu perusahaan, akan tetapi kompensasi dapat memberikan sebuah motivasi atau tujuan bagi karyawan untuk ikut serta dalam meningkatkan kemampuan individu masing-masing (Ardiana et al., 2018).

Pemberian kompensasi perlu didukung dengan manfaat tambahan agar kinerja karyawan dapat meningkat. Kompensasi dan manfaat merupakan bagian penting dari manajemen sumber daya manusia karena dapat memotivasi karyawan dan membuat organisasi bekerja lebih efektif. Jika kompensasi dan manfaat diberikan dengan baik, karyawan akan merasa puas dan terdorong untuk bekerja lebih maksimal. Namun, jika kebijakannya kurang baik, karyawan bisa merasa tidak puas sehingga kinerja dan moral mereka menurun (Setiawan & Purwanda, 2021).

Kompensasi dan manfaat perlu diperhatikan di berbagai jenis perusahaan termasuk perusahaan yang bergerak di bidang energi khususnya listrik. Perusahaan yang dimaksud adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero merupakan salah satu perusahaan BUMN besar yang khusus bergerak di bidang kelistrikan. Ketersediaan listrik merupakan salah satu infrastruktur dasar dalam mendukung lancarnya roda pembangunan. Mengingat listrik sebagai output vital yang sangat dibutuhkan, maka permintaan terhadap listrik terus meningkat.

Tabel 1.1 Data Pelanggan PLN 2015-2021

Tahun	Rendah	Menengah	Tinggi	Multiguna	Jumlah	Δ %
2015	61.052.745	115.077	80	78	61.167.980	6,39
2016	64.178.582	132.739	88	84	64.282.783	5,09
2017	67.922.448	145.742	93	-	68.068.283	5,89
2018	71.822.662	94.637	98	-	71.917.397	5,60
2019	75.600.176	105.337	101	-	75.705.614	5,38
2020	78.887.339	112.594	100	-	79.000.033	4,35
2021	82.419.243	124.627	110	-	82.543.	

Sumber : Statistik PLN, 2023

Jika pada tahun 2015 jumlah pelanggan tercatat 61,167 juta pelanggan, delapan tahun kemudian (2023), jumlah pelanggan telah mencapai 89,024 juta pelanggan, bertambah 27,8 juta pelanggan. Pertambahan jumlah pelanggan setiap tahunnya (rata-rata 3,6 juta per tahun) merupakan sebuah tantangan tersendiri PLN untuk meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan layanan kelistrikan yang lebih baik. Zulkifli Zaini, Direktur Utama PLN, dalam sebuah diskusi virtual pada 12 Agustus 2020, menyampaikan bahwa meskipun masih terdapat keluhan pelanggan di media sosial, jumlah tersebut relatif kecil jika dibandingkan dengan total pelanggan PLN yang mencapai 76,6 juta pada saat itu. Ia menekankan bahwa keberadaan sejumlah keluhan merupakan hal yang wajar mengingat skala pelanggan yang sangat besar, dan perusahaan tetap berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Dalam penyelenggaraan layanan kelistrikan yang lebih baik, peran tenaga Pelayanan Teknik (YANTEK) menjadi sangat penting. Melalui transformasi YANTEK, PT. PLN mengintegrasikan semua sistem informasi yang ada di dalam internal perusahaan agar lebih sigap merespons kebutuhan pelanggan. Sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui optimasi kinerja YANTEK, Dalam era modern, penyediaan layanan publik yang berkualitas menjadi salah satu

tuntutan utama masyarakat terhadap perusahaan, termasuk di sektor energi listrik. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia layanan kelistrikan nasional dituntut untuk terus melakukan inovasi dan peningkatan kinerja guna memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks dan dinamis. Salah satu upaya strategis yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) adalah melalui peluncuran program *YANTEK Optimization*, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan teknis secara menyeluruh.

Program *YANTEK Optimization* tidak hanya merupakan inovasi berbasis teknologi informasi, tetapi juga mencerminkan transformasi perilaku kerja petugas pelayanan teknik (YANTEK) agar lebih responsif, disiplin, dan sesuai dengan standar kerja operasional. Transformasi ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan kepada pelanggan dilakukan secara cepat dan tepat, terutama dalam penanganan gangguan kelistrikan.

Di wilayah PT PLN UP3 Pontianak, implementasi program ini didukung oleh 364 tenaga kerja YANTEK yang merupakan bagian dari kerja sama dengan mitra PT PLN Tarakan. Mayoritas tenaga kerja tersebut merupakan laki-laki, telah menikah, dan memiliki masa kerja antara 10 hingga 14 tahun. Tugas utama mereka meliputi penanganan gangguan, pemantauan waktu penyelesaian, serta memastikan proses operasional berjalan sesuai Instruksi Kerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Namun demikian, di balik peran vital tenaga YANTEK, masih terdapat persoalan ketenagakerjaan yang memerlukan perhatian serius. Berdasarkan laporan Suara Pemred (17 Oktober 2017), para tenaga kerja outsourcing PLN di Pontianak yang tergabung dalam Serikat Pekerja Mandiri Kalbar menyampaikan aspirasi ke

DPRD Kota Pontianak. Mereka menuntut kejelasan status kontrak kerja dan perlindungan hak normatif, karena sebagian di antara mereka telah bekerja sejak tahun 1992 tanpa kepastian pengangkatan sebagai pegawai tetap. Selain itu, mereka juga mengeluhkan fasilitas kerja yang tidak sesuai standar, termasuk alat pelindung diri (APD) dari vendor non-ISO, serta ketidakjelasan terkait jaminan pensiun dan kontrak multiyears yang dinilai tidak berpihak kepada pekerja. Berdasarkan Survei Mercer Marsh Benefits (2023) menjelaskan bahwa manfaat & kesejahteraan Tak merata, 61% karyawan Indonesia merasa kesejahteraannya diperhatikan perusahaan. Tetapi ditemukan kesenjangan: < 38% karyawan bergaji rendah mendapatkan manfaat kesehatan perusahaan. Survei ini mempertegas masalah yang tengah dialami oleh karyawan YANTEK yang menuntut kejelasan kontrak dan ketidakjelasan manfaat yang akan mereka terima.

Masalah-masalah tersebut berpotensi memengaruhi motivasi dan kinerja karyawan, terutama tenaga outsourcing yang merupakan ujung tombak pelayanan teknis di lapangan. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, kondisi ini menunjukkan pentingnya perhatian terhadap aspek kompensasi dan manfaat, tidak hanya sebagai bentuk penghargaan, tetapi juga sebagai instrumen untuk memastikan kepastian kerja dan kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan hanya dapat dicapai apabila perusahaan mampu mengelola sumber daya manusianya secara adil, transparan, dan berkelanjutan.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sudah menguji hubungan antara kompensasi dan manfaat terhadap kinerja karyawan. Di dalam penelitian yang dilakukan oleh (Kadir et al, 2019) dengan Judul The Effect of Compensation and

Manfaats Towards Employee Performance mengemukakan bahwa terdapat hubungan positif antara kompensasi dengan kinerja karyawan serta kompensasi dan manfaat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian (Rosta Thapa, 2023) juga mengemukakan hal yang serupa yaitu kompensasi baik finansial dan non finansial signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu penelitian dari (Omuya, 2018) dengan judul *The Influence of Compensation and Rewards On Employee Performance In Public Universities In Kenya*. Pada penelitian tersebut ditemukan bahwa “*most respondents strongly agreed or agreed that good compensation and reward have contributed to employee performance*” pernyataan tersebut bermakna bahwa kebanyakan responden sangat setuju dan setuju bahwa kompensasi dan manfaat yang baik berkontribusi terhadap kinerja karyawan.

Adapun penelitian ini dilaksanakan untuk membuktikan mengenai apakah benar adanya pengaruh kompensasi dan manfaat terhadap kinerja karyawan PT PLN. Berdasarkan uraian tersebut, maka untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengaruh kompensasi dan manfaat terhadap kinerja karyawan PT PLN Kota Pontianak., sehingga dapat dijadikan dasar pemikiran dalam melakukan upaya untuk meningkatkannya, maka penulis bermaksud melaksanakan penelitian dan kemudian mendeskripsikannya dalam bentuk penulisan penelitian dengan judul : “Pengaruh Kompensasi dan Manfaat Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN Cabang Kota Pontianak”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT PLN YANTEK Cabang Pontianak?
2. Apakah manfaat berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT PLN YANTEK Cabang Pontianak?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT PLN YANTEK Cabang Pontianak
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap kinerja karyawan PT PLN YANTEK Cabang Pontianak

1.3. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, peneliti mengharapkan penelitian ini mempunyai manfaat teoritis dan praktis serta memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan PLN yang bergerak dalam layanan masyarakat dengan sedemikian, ada beberapa manfaat penelitian yang dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan dasar ditemukannya model kerangka konseptual yang baru dengan memadukan dan memperluas konstruk-konstruk dalam studi ini, sehingga akan memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Hasil studi ini diharapkan memberikan informasi bagi pembuat kebijakan di PT. PLN (Pesero) di Kota Pontianak untuk mengelola sumber daya manusia sehingga menghasilkan karyawan yang berkinerja tinggi dan dapat memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan. Selain itu penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam bagi praktisi tentang pengaruh kompensasi dan manfaat terhadap kinerja karyawan sehingga akan memudahkan dalam membuat kebijakan yang tepat.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup teori yang digunakan agar pembahasan tetap fokus dan tidak meluas, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian hanya mengacu pada konsep kompensasi menurut Mathis & Jackson (2014) serta manfaat (benefits) berdasarkan Byars & Rue (2008) sebagai dasar pengembangan variabel independen, tanpa memasukkan teori lain seperti motivasi, kepuasan kerja, atau kesejahteraan karyawan.
2. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh langsung (direct effect) antara kompensasi dan manfaat terhadap kinerja karyawan, sehingga tidak melibatkan variabel mediasi maupun moderasi seperti kepuasan kerja, masa kerja, atau budaya organisasi.
3. Kerangka penelitian hanya menguji dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat, sehingga faktor teoritis lain dalam literatur MSDM seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, atau stres kerja berada di luar cakupan penelitian ini.