

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Sumber Daya Manusia merupakan aset penting bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia secara efektif mampu meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu faktor yang sangat memengaruhi keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan adalah sumber daya manusia. Sebuah organisasi atau perusahaan yang memiliki sumber daya manusia memadai akan memiliki peluang besar dalam pencapaian tujuan. Sebaliknya, perusahaan yang tidak memiliki kekuatan pada sumber daya manusia akan sulit untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya usaha yang didukung oleh semua pihak baik dari pihak manajemen maupun pihak karyawan.

Sumber Daya Manusia memiliki peran penting dalam operasional perusahaan yang dituntut untuk lebih memperhatikan aspek sumber daya manusia yang dimilikinya agar tercipta karyawan yang tangguh, jujur, professional, cerdas, kreatif dan berpandangan kedepan yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap kemajuan instansi. Seiring dengan perkembangannya, perusahaan seringkali mengabaikan tentang pengelolaan sumber daya manusia yang dimilikinya. Kendati sering terdengar isu tentang pentingnya pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan instansi pemerintahan, tetapi penanganannya secara terencana dan terfokus, baik oleh kelompok maupun individu. Oleh karena itu, potensi setiap sumber daya manusia yang ada harus dimanfaatkan dengan sebaik-

baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal.

Keberlangsungan sebuah perusahaan sangat tergantung pada peran tenaga kerja, mulai dari pimpinan hingga pekerja tingkat dasar untuk tercapainya suatu tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan itu sangat dibutuhkan kerja sama dari berbagai pihak, sebuah perusahaan harus didukung sumber daya yang baik dan fleksibel dalam menjalankan tugasnya untuk mengimbangi instansi dan kemajuan dalam berbagai aspek yang terjadi sehingga akan berpengaruh terhadap pencapaian suatu tujuan instansi. Manajemen Sumber Daya Manusia sangat penting bagi instansi dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini bukan berarti perusahaan mengeksploitasi para pekerjanya, tetapi para pekerjalah yang menjadi tombak utama sebuah perusahaan untuk bertahan dan berkembang pesat. Tenaga kerja atau sering disebut karyawan maupun karyawan memiliki fungsi untuk mempertahankan produktifitas perusahaan, menjalin hubungan baik dengan pihak internal maupun eksternal perusahaan dan menjaga nama baik perusahaan.

Pentingnya peran karyawan dalam keberhasilan perusahaan membuat perusahaan harus mampu mewujudkan segala kebutuhan karyawan, baik finansial maupun non finansial. Karena kebutuhan karyawan yang terpenuhi merupakan salah satu perangsang untuk peningkatan kinerja karyawan, maka diperlukan pengelolaan yang baik demi keberlangsungan organisasi mencapai tujuan sesuai yang diharapkan. Kekuatan sumber daya manusia dibentuk oleh sifat dan karakter yang melekat pada individu-individu serta lingkungan. Salah satu hal yang harus

menjadi perhatian utama organisasi adalah kepuasan kerja karyawannya, karena karyawan yang bekerja merasa tidak enak badan, tidak menghargai pekerjaan mereka, tidak bisa mengembangkan segalanya.

PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan untuk mentransmisikan tenaga listrik dari pusat-pusat pembangkit yang bertenaga air, diesel, tenaga uap berbahan bakar batu bara maupun gas, ke pengguna akhir seperti kawasan industri, komersial, pemukiman maupun sarana publik. Saat ini tenaga listrik sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. Dapat dilihat, listrik sangat mempengaruhi hampir disegala bidang seperti bidang ekonomi, bidang pendidikan, serta bidang kesehatan. Dari segi ekonomi, pertumbuhan ekonomi di Indonesia sangat tergantung dari tenaga listrik sebagai sumber kehidupan usahanya. Perusahaan ini pun merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa kelistrikan, oleh sebab itu mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang mengacu berdasarkan Undang-undang 30 Tahun 2009 Tentang ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) yang selanjutnya disebut dengan Undang-undang ketenagalistrikan. Dengan adanya hak monopoli tersebut, maka PT. PLN (Persero) memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak yang terdiri atas perumahan, bisnis usaha, perkantoran, serta industri-industri. Setiap tahunnya kebutuhan akan listrik di Indonesia terus meningkat, sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Top BUMN Awards 2022**

| No. | Perusahaan                              |
|-----|---|
| 1   | PT. Bukti Asam,Tbk                      |
| 2   | PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk  |
| 3   | PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk |
| 4   | PT. Telkom Indonesia (Persero),Tbk      |
| 5   | PT. Perum Perumnas                      |
| 6   | PT. Bank Mandiri (Persero),Tbk          |
| 7   | PT. Indonesia Farma, Tbk                |
| 8   | PT. Permodalan Nasional Madani          |
| 9   | PT. Bio Farma (Persero)                 |
| 10  | PT. Kimia Farma (Perser), Tbk           |
| 11  | PT. Jaminan Kredit Indonesia            |
| 12  | PT. Pegadaian                           |
| 13  | PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)      |
| 14  | PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) |
| 15  | PT. Freeport Indonesia                  |
| 16  | PT. Pertamina (Persero)                 |
| 17  | PT. Aneka Tambang, Tbk                  |

Sumber: bisnisindonesia.id

Berdasarkan Tabel 1.1 Bisnis Indonesia Group menyelenggarakan Top BUMN Award pada tahun 2022 yang memberikan penghargaan kepada sejumlah perusahaan dengan kinerja yang optimal. Dimana pada tabel diatas menunjukan bahwa pengukuran kinerja di PT.PLN (Persero) masuk pada peringkat 14, sebagai BUMN yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam setiap sendi hidup masyarakat Indonesia PT.PLN (Persero) selalu dituntut untuk memberikan yang terbaik bagi para pelanggannya. Menurut General Manager PT. PLN (Persero), pada 2022 pihaknya memasang target 30.000 pelanggan, tapi realisasinya pelanggan yang tercapai hanya 21.740 sambungan baru. Karena itu pihaknya menilai secara keseluruhan kinerja PT. PLN (Persero) belum menunjukkan hasil yang memuaskan. Selain dari pencapaian target sambungan baru, juga kinerja menurun tersebut terlihat dari upaya penurunan gangguan jaringan hanya mencapai

40% selama tahun 2022.

PT.PLN (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Pemenuhan kebutuhan listrik kepada masyarakat yang sangat dibutuhkan untuk sehari-hari menjadikan pelayanan yang optimal sebagai tugas dan visi perusahaan. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang No.30 Tahun 2009 Pasal 2 tentang asas dan tujuan ketenagalistrikan bahwa pembangunan ketenagalistrikan menganut asas : Manfaat, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, optimalisasi ekonomi dalam pemanfaatan sumber daya, daya energi, mengandalkan pada kemampuan sendiri, kaidah usaha yang sehat, keamanan dan keselamatan, kelestarian fungsi lingkungan dan otonomi daerah. Pembangunan ketenagalistrikan juga bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

Sementara PT. PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. PT. PLN (Persero) terus-menerus tetap melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap keseluruh pelosok negeri. Beberapa usaha telah dilakukan seperti memanfaatkan berbagai energi alternatif untuk dapat menghasilkan pasokan listrik yang cukup. Sekarang ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas pelayanan dan kinerja untuk itu PT.PLN (Persero) terus berupaya untuk meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Akhir Penilaian Sasaran Kinerja Organisasi**  
**PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat 2019-2022**

| No     | Indikator                      | Tahun       |             |             |             |
|--------|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|        |                                | 2019<br>(%) | 2020<br>(%) | 2021<br>(%) | 2022<br>(%) |
| 1      | Presfektif Bisnis Internal     | 14,23       | 15,74       | 10,00       | 9,43        |
| 2      | Presfektif Pelayanan Pelanggan | 10,00       | 9,70        | 20,00       | 18,44       |
| 3      | Presfektif Keuangan            | 46,16       | 52,90       | 47,00       | 48,00       |
| 4      | Presfektif Pembelajaran        | 4,40        | 5,10        | 5,00        | 4,34        |
| 5      | Presfektif Administratif       | 5,10        | 4,50        | 5,90        | 4,50        |
| 6      | Presfektif Pengawasan          | 2,34        | 2,10        | 2,14        | 2,12        |
| Jumlah |                                | 82,23       | 90,04       | 90,03       | 86,83       |

Sumber: PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat

Berdasarkan Tabel 1.2 ada beberapa indikator yang mengalami peningkatan kinerja dari tahun ke tahun, dan ada juga yang mengalami penurunan. Dengan demikian, kinerja di beberapa indikator belum optimal, yang diindikasikan oleh belum tercapainya target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dimana pencapaian sasaran kinerja untuk seluruh jumlah indikator adalah 100%.

Pada tahun 2022 PT. PLN (Persero) masih berupaya melakukan efisiensi kinerja agar pencapaian target keuntungan dapat maksimal. Untuk itu, PT. PLN (Persero) membuat kebijakan-kebijakan baru khususnya dalam bidang teknis operasional. Kebijakan-kebijakan tersebut bertujuan menetapkan target keuntungan optimal dengan biaya operasional yang serendah-rendahnya. Selain itu hal ini juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja sumber daya manusia agar lebih optimal. Kerugian baik teknis maupun non-teknis secara keseluruhan belum dapat teratasi secara lebih baik. Kerugian teknis maksudnya kerugian yang sifatnya pada jumlah penyediaan sarana dan prasarana dalam operasi kelistrikan, seperti penggunaan bahan dasar, mesin dan peralatan operasional.

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan yang semakin dinamis di era globalisasi, dituntut untuk menunjukkan kinerja yang handal dalam memenuhi tuntutan stakeholder. Bidang Kelistrikan yang dimiliki oleh PLN adalah Bidang Transmisi, Pembangkit, dan Distribusi. Bidang Distribusi kelistrikan salah satunya adalah PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat yang memiliki cakupan wilayah terluas dan jumlah pelanggan terbesar di Seluruh Indonesia yaitu berjumlah 16 Juta Pelanggan. Oleh karena itu Pengelolaan sumber daya manusia yang optimal didalam PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat ini dapat berkontribusi secara efektif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) secara keseluruhan.

Kepuasan menjadi salah satu faktor timbulnya permasalahan dalam ruang lingkup organisasi. Kepuasan kerja memiliki dampak positif serta dampak negatif diantaranya yaitu menurunnya tingkat absensi, turnover karyawan yang lebih sedikit, adanya promosi dan penghargaan untuk produktifitas yang baik dan memiliki lingkungan kerja serta reputasi yang baik. Kepuasan kerja juga dapat berpengaruh pada tingkat disiplin kerja karyawan, usaha karyawan dalam bekerja, perasaan, motivasi, sikap dan perilaku hal ini dapat dilihat dari kepuasan kerja karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan observasi berupa pra-survey dan wawancara dari Sekretariat dilaksanakan pada tanggal 2 Januari 2023, peneliti menerima informasi bahwa masih kurang maksimalnya kepuasan kerja dengan beberapa aspek pekerjaan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat. Beliau menerangkan bahwa

“Kepuasan kerja masih belum maksimal karena beban kerja karyawan yang semakin berat dengan ketersediaan jumlah karyawan yang tidak sebanding dengan volume beban kerja”. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat. Dengan permasalahan yang terjadi dan dari semua data sekunder yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan kepada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat mengenai kepuasan kerja.

Sejauh ini peneliti merasa bahwa data sekunder dan primer dari perusahaan yang diperoleh belum cukup untuk menjadi dasar penelitian maka dari hasil arahan pembimbing dan untuk memperkuat penelitian, peneliti menggunakan pra survey dan wawancara karyawan PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat dengan memfokuskan terhadap kepuasan kerja yang melibatkan 30 responden. Berikut dimensi yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan Menurut Stephen P. Robbins yang dalam Wibowo (2017:180): Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), Gaji, Promosi, Rekan kerja.

Adapun data yang diperoleh peneliti dalam pra survey mengenai kepuasan kerja pada table 1.3 sebagai berikut:



**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra-Survey Kepuasan Kerja di PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat**

| Variabel  | Dimensi               | Tingkat Kesetujuan |        |         |         |          | JumlahSkor | Rata-Rata   |
|---|-----------------------|--------------------|--------|---------|---------|----------|------------|-------------|
|   |                       | SS<br>5            | S<br>4 | KS<br>3 | TS<br>2 | STS<br>1 |            |             |
| Kepuasan Kerja  | Pekerjaan itu sendiri | 4                  | 18     | 1       | 5       | 2        | 107        | 3,6         |
|   | Gaji                  | 2                  | 6      | 9       | 12      | 1        | 86         | 2,9         |
|   | Promosi               | 5                  | 15     | 6       | 3       | 1        | 110        | 3,7         |
|   | Pengawas              | 2                  | 10     | 6       | 10      | 0        | 88         | 2,9         |
|   | Rekan Kerja           | 10                 | 9      | 5       | 4       | 2        | 111        | 3,7         |
| <b>Skor Rata-Rata Kepuasan Kerja</b>  |                       |                    |        |         |         |          |            | <b>3,35</b> |
| <b>Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi</b><br><b>Rata-rata = Jumlah skor : Jumlah responden (30 orang)</b><br><b>Skor Rata-rata = Jumlah rata-rata : Jumlah kuesioner</b> |                       |                    |        |         |         |          |            |             |

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh peneliti (2023)

Berdasarkan Hasil Pra-Survey tabel 1.3 diatas maka dapat dilihat hasil rata-rata dari pra-survey yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan skor sebesar 3,35 yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat yang mana menunjukkan bahwa kepuasan kerja masih belum memenuhi kriteria ideal, jika dilihat dari dimensi yang mendapatkan skor rata-rata terendah yaitu dimensi gaji dan rekan kerja. Terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya masi terhadap karyawan yang belum merasa puas dengan pekerjaannya, masih terdapat karyawan yang belum merasa puas dengan sistem pemberian gaji dan masih terdapat karyawan yang merasa puas dengan rekan kerja yang ada di perusahaan.

Dapat dilihat dari pernyataan yang memiliki nilai rendah, hal ini menunjukkan bahwa rendahnya kepuasan kerja dipengaruhi oleh kurangnya gaji dan pengawasan yang yang dirasa belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para karyawan. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa karyawan di PT. PLN

(Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat yang mengatakan bahwa karyawan masih belum puas dengan imbalan yang diterima dan pengawasan yang disediakan perusahaan masih kurang bantuan teknis dan dukungan perilaku.

Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan para karyawan, mereka merasakan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan terasa berat dan hasil yang mereka peroleh tidak sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan, sehingga mengakibatkan karyawan merasa malas untuk bekerja. Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, pastinya karyawan tersebut akan berupaya semaksimal mungkin dengan segala kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugasnya. Akan tetapi, tidak semua karyawan selalu mendapatkan kepuasan kerja yang mereka inginkan. Karyawan akan merasa tidak bersemangat, tidak bisa menikmati pekerjaan dan tidak betah dengan pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Oleh karena itu kepuasan kerja di dalam suatu perusahaan sangatlah penting. Pada dasarnya kepuasan kerja karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda karena suatu kepuasan bersifat individu dan sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya (Ni Made Nurcahyani dan I.G.A Dewi Adyani. 2016). Jika karyawan merasa tidak puas akan pencapaiannya maka akan menurunkan komitmennya terhadap perusahaan. Kepuasan kerja merupakan sesuatu bersifat individual dan setiap individu memiliki tingkat kepuasan berbeda sesuai sistem nilai yang berlaku pada dirinya (Abdul Malik, 2015).

**Tabel 1.4**  
**Data Perputaran Karyawan PT. PLN (Perseo) Unit Induk Distribusi Jawa Barat Tahun 2022**

| Bulan     | Jumlah Karyawan Awal bulan | Jumlah Karyawan yang masuk | Jumlah Karyawan yang keluar | Jumlah Karyawan Akhir Bulan |
|-----------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Januari   | 164                        | 6                          | 1                           | 169                         |
| Februari  | 169                        | 7                          | 3                           | 173                         |
| Maret     | 173                        | 4                          | 1                           | 176                         |
| April     | 176                        | 0                          | 3                           | 173                         |
| Mei       | 173                        | 0                          | 1                           | 172                         |
| Juni      | 172                        | 1                          | 0                           | 173                         |
| Juli      | 173                        | 1                          | 3                           | 171                         |
| Agustus   | 171                        | 1                          | 4                           | 168                         |
| September | 168                        | 1                          | 2                           | 167                         |
| Oktober   | 167                        | 6                          | 5                           | 168                         |
| November  | 168                        | 2                          | 4                           | 166                         |
| Desember  | 166                        | 0                          | 0                           | 166                         |
| Jumlah    | 2,043                      | 29                         | 27                          | 2,042                       |

Sumber: PT. PLN (Perseo) Unit Induk Distribusi Jawa Barat Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.4 turnover pada PT. PLN (Perseo) Unit Induk Distribusi Jawa Barat adalah sebesar 11,5%, dengan kata lain tingkat turnover karyawan cukup tinggi. Menurut Gillies (dalam Ni Kadek dan Made Surya, 2019), menyatakan perputaran karyawan dapat dikatakan normal apabila berkisar 5-10% pertahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% pertahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa turnover yang terjadi pada PT. PLN (Perseo) Unit Induk Distribusi Jawa Barat sudah termasuk kategori tinggi, hal tersebut dibuktikan dengan nilai rata-rata turnover karyawan sudah melebihi 10% yaitu 11,5%.

Bekerja merupakan suatu kebutuhan dari seseorang dalam membawa diri pada suatu keadaan yang lebih memuaskan dari pada sebelumnya. Selain itu, seseorang juga dituntut untuk terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas dan potensi dalam kepuasan kerja di perusahaan guna menjadi tolak ukur

keberhasilan dalam bekerja dan juga memiliki daya bersaing dengan yang lain dalam peningkatan kerja. Selain menangani masalah keterampilan dan keahlian, sumber daya manusia juga berkewajiban membangun perilaku kondusif untuk mendapatkan kepuasan kerja terbaik.

Pentingnya memperhatikan aspek kepuasan kerja, karyawan akan merasa terpenuhi haknya, sehingga pemberian gaji dengan sumbangan tenaga kerja dari karyawan seimbang. Hal tersebut mendukung adanya sikap kerja yang penting dan harus dipertimbangkan oleh manajer apabila ingin meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja karyawan yang meningkat maka tujuan perusahaan akan tercapai bahkan sampai melebihi target. Terlampauinya target perusahaan akan memberikan dampak positif bagi karyawan seperti pemberian bonus, penghargaan bahkan promosi.

Dalam hal ini untuk mengetahui lebih dalam mengenai faktor yang paling dominan menjadi penyebab kepuasan kerja karyawan belum optimal di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat, maka peneliti melakukan pra-survey. Pra-survey dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi enam variabel yang diduga mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja, kuesioner dibagikan kepada 30 karyawan yang menjadi responden. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja Menurut Sutrisno (2019,77) ada enam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: Kepemimpinan, lingkungan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, beban kerja dan budaya organisasi.

Berikut ringkasan pra-survey kondisi kepuasan kerja karyawan di PT. PLN

(Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat :

**Tabel 1.5**  
**Hasil Kuesioner Pra-survey Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi**  
**Kepuasan Kerja di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat**

| No.                                    | Variabel         | Dimensi                                       | Tingkat Kesetujuan |    |    |    |     | Jumlah Skor | Rata-Rata |
|--|------------------|---|--------------------|----|----|----|-----|-------------|-----------|
|  |                  |   | SS                 | S  | KS | TS | STS |             |           |
|  |                  |   | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1   |             |           |
| 1                                      | Kepemimpinan     | Pengarahan                                    | 8                  | 17 | 8  | 2  | 1   | 136         | 4,5       |
|  |                  | Komunikasi                                    | 5                  | 20 | 4  | 1  | 0   | 109         | 3,6       |
|  |                  | Pengambilan Keputusan                         | 6                  | 17 | 4  | 1  | 2   | 114         | 3,8       |
|  |                  | Memotivasi Karyawan                           | 10                 | 12 | 4  | 3  | 1   | 117         | 3,9       |
| <b>Skor Rata-Rata Kepemimpinan</b>     |                  |   |                    |    |    |    |     | <b>3,9</b>  |           |
| 2                                      | Lingkungan Kerja | Perlengkapan Kerja                            | 10                 | 10 | 6  | 2  | 2   | 114         | 3,8       |
|  |                  | Pelayanan Kepada Karyawan                     | 10                 | 12 | 4  | 4  | 0   | 118         | 3,93      |
|  |                  | Kondisi Kerja                                 | 11                 | 9  | 4  | 3  | 3   | 115         | 3,83      |
|  |                  | Hubungan Personal                             | 13                 | 8  | 5  | 3  | 1   | 119         | 3,96      |
| <b>Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja</b> |                  |   |                    |    |    |    |     | <b>3,88</b> |           |
| 3                                      | Disiplin Kerja   | Taat terhadap aturan waktu                    | 3                  | 11 | 6  | 8  | 2   | 95          | 3,2       |
|  |                  | Taat terhadap peraturan perusahaan            | 4                  | 16 | 3  | 6  | 1   | 106         | 3,5       |
|  |                  | Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan | 7                  | 14 | 6  | 3  | 0   | 115         | 3,8       |
|  |                  | Taat terhadap peraturan lain                  | 6                  | 18 | 2  | 1  | 3   | 112         | 3,7       |
| <b>Skor Rata-Rata Disiplin Kerja</b>   |                  |   |                    |    |    |    |     | <b>3,57</b> |           |
| 4                                      | Motivasi Kerja   | Kebutuhan Psikologis                          | 0                  | 2  | 11 | 13 | 4   | 109         | 3,63      |
|  |                  | Kebutuhan rasa aman                           | 1                  | 1  | 1  | 17 | 10  | 124         | 4,13      |
|  |                  | Kebutuhansosial                               | 0                  | 1  | 1  | 18 | 10  | 127         | 4,23      |
|  |                  | Kebutuhanakan Penghargaan                     | 1                  | 1  | 3  | 18 | 7   | 119         | 3,96      |
| <b>Skor Rata-Rata Motivasi Kerja</b>   |                  |   |                    |    |    |    |     | <b>3,98</b> |           |
| 5                                      | Beban Kerja      | Tuntutan Fisik                                | 7                  | 13 | 5  | 3  | 2   | 110         | 3,6       |
|  |                  | Tuntutan Tugas                                | 13                 | 9  | 6  | 1  | 1   | 122         | 4,1       |

| No.  | Variabel          | Dimensi        | Tingkat Kesetujuan |        |         |         |          | Jumlah Skor | Rata-Rata |
|--|-------------------|----------------|--------------------|--------|---------|---------|----------|-------------|-----------|
|  |                   |                | SS<br>5            | S<br>4 | KS<br>3 | TS<br>2 | STS<br>1 |             |           |
| <b>Skor Rata-Rata Beban Kerja</b>                            |                   |                |                    |        |         |         |          | <b>3,85</b> |           |
| 6  | Budaya Organisasi | Kesadaran Diri | 3                  | 10     | 10      | 5       | 2        | 97          | 3,2       |
|  |                   | Kepribadian    | 5                  | 16     | 8       | 1       | 0        | 115         | 3,8       |
|  |                   | Performa       | 9                  | 17     | 2       | 2       | 0        | 123         | 4,1       |
|  |                   | Orientasi Tim  | 14                 | 12     | 3       | 0       | 0        | 127         | 4,2       |
|  |                   | Keagresifan    | 11                 | 12     | 4       | 1       | 2        | 119         | 3,9       |
| <b>Skor Rata-Rata Budaya Organisasi</b>                      |                   |                |                    |        |         |         |          | <b>3,84</b> |           |
| <b>Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi</b>                       |                   |                |                    |        |         |         |          |             |           |
| <b>Rata-rata = Jumlah skor : Jumlah responden (30 orang)</b> |                   |                |                    |        |         |         |          |             |           |
| <b>Skor Rata-rata = Jumlah rata-rata : Jumlah kuesioner</b>  |                   |                |                    |        |         |         |          |             |           |

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.5 dapat diketahui tanggapan dari 30 responden mengenai 6 variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan kerja di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat, berdasarkan hasil kuesioner pra survey yang mendapatkan rata-rata persentase yang paling rendah yaitu variabel disiplin kerja dengan hasil rata-rata sebesar 3,57. Variabel disiplin kerja memiliki nilai rata-rata yang paling rendah dibandingkan dengan variabel lainnya sehingga variabel tersebut menjadi variabel bermasalah dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja sehingga menjadi variabel intervening dalam penelitian. Variabel intervening untuk memediasi hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Pra-Survey Disiplin Kerja di PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat**

| Variabel       | Dimensi                    | Tingkat Kesetujuan |        |         |         |          | Jumlah Skor | Rata-Rata |
|----------------|----------------------------|--------------------|--------|---------|---------|----------|-------------|-----------|
|                |                            | SS<br>5            | S<br>4 | KS<br>3 | TS<br>2 | STS<br>1 |             |           |
| Disiplin Kerja | Taat terhadap aturan Waktu | 3                  | 11     | 6       | 8       | 2        | 95          | 3,2       |

| Variabel   | Dimensi                                       | Tingkat Kesetujuan |        |         |         |          | Jumlah Skor | Rata - Rata |
|--|---|--------------------|--------|---------|---------|----------|-------------|-------------|
|  |   | SS<br>5            | S<br>4 | KS<br>3 | TS<br>2 | STS<br>1 |             |             |
|  | Taat terhadap peraturan Perusahaan            | 4                  | 16     | 3       | 6       | 1        | 106         | 3,5         |
|  | Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan | 7                  | 14     | 6       | 3       | 0        | 115         | 3,8         |
|  | Taat terhadap peraturan lain                  | 6                  | 18     | 2       | 1       | 3        | 112         | 3,7         |
| <b>Skor Rata-Rata Disiplin Kerja</b>   |   |                    |        |         |         |          |             | <b>3,57</b> |
| <p style="text-align: center;"><b>Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi</b><br/> <b>Rata-rata = Jumlah skor : Jumlah responden (30 orang)</b><br/> <b>Skor Rata-rata = Jumlah rata-rata : Jumlah kuesioner</b></p> |   |                    |        |         |         |          |             |             |

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 1.6 variabel disiplin kerja yang memiliki 3 dimensi, dimana dimensi tersebut memiliki nilai yang rendah yaitu taat terhadap aturan waktu dengan skor rata-rata 3,2. Hal tersebut menandakan bahwa dalam pekerjaannya karyawan tidak patuh terhadap waktu atau jam kerja. Disiplin kerja memiliki peran yang sangat penting sebagai tolak ukur peran pemimpin atau manajer dan karyawan secara keseluruhan. (Martahi et al., 2019:222).

Berdasarkan observasi dan wawancara terhadap karyawan, masih banyak karyawan yang bersikap santai dalam bekerja dan kurangnya keinginan diri untuk melakukan pekerjaan lebih baik. Sikap seperti ini yang menyebabkan pekerjaan tidak berjalan dengan lancar dan kurang optimalnya dan efektifnya hasil pekerjaan yang dilakukan. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa permasalahan, yaitu kurangnya pengawasan dan faktor pendorong moral yang dilakukan oleh atasannya maupun dorongan dari sesama rekan kerja. Selain itu, masih banyak karyawan yang sering terlambat pada jam masuk kerja, data mengenai keterlambatan karyawan perusahaan yang membuktikan bahwa tanggung jawab karyawan untuk perusahaan

masih belum optimal dan perlu ditingkatkan. Data keterlambatan tersebut disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.7**  
**Data Keterlambatan Karyawan PT. PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat Periode 2022 (Januari-Desember)**

| Bulan     | Jumlah Karyawan | Jumlah Keterlambatan |
|-----------|-----------------|----------------------|
| Januari   | 166             | 17                   |
| Februari  | 166             | 19                   |
| Maret     | 166             | 21                   |
| April     | 166             | 20                   |
| Mei       | 166             | 31                   |
| Juni      | 166             | 25                   |
| Juli      | 166             | 16                   |
| Agustus   | 166             | 46                   |
| September | 166             | 37                   |
| Oktober   | 166             | 20                   |
| November  | 166             | 38                   |
| Desember  | 166             | 39                   |

Sumber : Bagian SDM PT. PLN (Persero) Kantor Induk Distribusi Jawa Barat

Pada tabel 1.7 terlihat jumlah karyawan terlambat pada tahun 2022 perbulanya masih mengalami kenaikan pada bulan januari 2022 karyawan yang terlambat sebanyak 17 orang, februari naik menjadi 19 orang, Maret kembali naik menjadi 21 orang, April sebanyak 20, bulan Mei sebanyak 31 orang, dan bulan juni kembali turun menjadi 16. Turun naiknya angkaketerlambatan tersebut menjadi penanda masih adanya kesalahan dalam sistem penilaian akibat dari karyawan tidak melakukan perbaikan atas kinerjanya.

Dapat dilihat bahwa tingkat keterlambatan kerja karyawan pada dari PT. PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat cenderung menurun, Hal ini tentu menunjukkan rendahnya kepuasan kerja dilihat dari kurangnya semangat kerja karyawan dan tanggung jawab atas perusahaan.



Seorang karyawan bukan hanya dituntut untuk selalu menyelesaikan tanggung jawab dalam tuntutan pekerjaan yang sudah di bebaskan kepada setiap individunya tetapi perlu mempunyai disiplin kerja yang baik pula. Menurut Jepry dan Mardika (2020:1978) disiplin adalah sebuah bentuk rasa tanggung jawab dan kewajiban karyawan untuk mentaati peraturan yang telah ditetapkan. Disiplin di tempat kerja merupakan alat yang digunakan oleh manajer untuk mengkomunikasikan kepada karyawan bahwa mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan untuk mengikuti semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja merupakan faktor pendukung keberhasilan instansi dan mempengaruhi sumber daya manusia.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Deswarati, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja antara lain Kompensasi, *work family conflict*, konflik kerja, kompetensi, stres kerja, loyalitas, iklim organisasi. Peneliti melakukan pra survei kepada 30 responden untuk mengetahui faktor apa yang mempunyai pengaruh terhadap disiplin kerja di PT.PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat sebagai berikut:

**Tabel 1.8**  
**Faktor-Faktor yang Diduga Bermasalah Terhadap Disiplin Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat**

| No. | Variabel   | Dimensi             | Tingkat Kesetujuan |    |    |    |     | Jumlah Skor | Rata-Rata |
|-----|------------|---------------------|--------------------|----|----|----|-----|-------------|-----------|
|     |            |                     | SS                 | S  | KS | TS | STS |             |           |
|     |            |                     | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1   |             |           |
| 1   | Kompensasi | Kompensasi langsung | 6                  | 8  | 5  | 7  | 4   | 95          | 4,5       |
|     |            | Kompensasi tidak    | 8                  | 15 | 3  | 3  | 1   | 116         | 3,6       |

| No.  | Variabel             | Dimensi                         | Tingkat Kesetujuan |    |    |    |     | Jumlah Skor | Rata-Rata   |
|--|----------------------|---------------------------------|--------------------|----|----|----|-----|-------------|-------------|
|  |                      |                                 | SS                 | S  | KS | TS | STS |             |             |
|  |                      |                                 | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1   |             |             |
|  |                      | langsung                        |                    |    |    |    |     |             |             |
| <b>Skor Rata-Rata Kepemimpinan</b>                           |                      |                                 |                    |    |    |    |     |             | <b>3,51</b> |
| 2  | Work Family Conflict | <i>Time Based Conflict</i>      | 0                  | 6  | 7  | 18 | 0   | 81          | 2,7         |
|  |                      | Strain- Based Conflict          | 0                  | 9  | 9  | 13 | 0   | 89          | 3,0         |
|  |                      | <i>Behavior- Based Conflict</i> | 0                  | 9  | 7  | 15 | 0   | 87          | 2,9         |
| <b>Skor Rata-Rata Work Family Conflict</b>                   |                      |                                 |                    |    |    |    |     |             | <b>2,86</b> |
| 3  | Konflik Kerja        | Konflik Fungsional              | 0                  | 4  | 6  | 15 | 5   | 100         | 3,33        |
|  |                      | Konflik Disfungsional           | 0                  | 0  | 5  | 11 | 14  | 98          | 3,27        |
| <b>Skor Rata-Rata Kompensasi</b>                             |                      |                                 |                    |    |    |    |     |             | <b>3,30</b> |
| 4  | Kompetensi           | Pemahaman                       | 2                  | 3  | 5  | 6  | 14  | 117         | 3,9         |
|  |                      | Pengetahuan                     | 1                  | 2  | 7  | 12 | 8   | 114         | 3,8         |
|  |                      | Keterampilan                    | 3                  | 5  | 8  | 6  | 8   | 101         | 3,36        |
|  |                      | Sikap                           | 2                  | 5  | 12 | 6  | 5   | 97          | 3,23        |
|  |                      | Minat                           | 0                  | 7  | 13 | 4  | 6   | 99          | 3,3         |
| <b>Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja</b>                       |                      |                                 |                    |    |    |    |     |             | <b>3,51</b> |
| 5  | Stres Kerja          | Stres lingkungan                | 5                  | 13 | 10 | 2  | 0   | 111         | 3,7         |
|  |                      | Stres organisasi                | 5                  | 12 | 10 | 3  | 0   | 109         | 3,63        |
| <b>Skor Rata-Rata Beban Kerja</b>                            |                      |                                 |                    |    |    |    |     |             | <b>3,85</b> |
| 6  | Iklim Organisasi     | Tanggung jawab                  | 2                  | 7  | 5  | 6  | 10  | 105         | 3,5         |
|  |                      | Patuh terhadap Aturan           | 6                  | 2  | 0  | 7  | 15  | 113         | 3,76        |
|  |                      | Kehangatan antar karyawan       | 5                  | 3  | 1  | 10 | 11  | 109         | 3,63        |
|  |                      | Dukungan konflik                | 6                  | 3  | 2  | 7  | 12  | 106         | 3,53        |
| <b>Skor Rata-Rata Budaya Organisasi</b>                      |                      |                                 |                    |    |    |    |     |             | <b>3,60</b> |
| <b>Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi</b>                       |                      |                                 |                    |    |    |    |     |             |             |
| <b>Rata-rata = Jumlah skor : Jumlah responden (30 orang)</b> |                      |                                 |                    |    |    |    |     |             |             |

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.8 dapat diketahui bahwa variabel yang berpengaruh pada

rendahnya disiplin kerja di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat adalah variabel *Work Family Conflict* dengan skor rata-rata 2,86 dan Stres Kerja dengan skor rata-rata 3,73.

Melihat hasil kuesioner, jelas bahwa penyebab turunnya disiplin kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat terletak pada variabel *work family conflict* dan stres kerja hal ini akan menjadi upaya untuk dijadikan dasar penelitian. Upaya membuat landasan penelitian dengan tujuan untuk memperkuat penelitian ini, oleh karena itu peneliti menggunakan kuesioner untuk mengukur dan mengetahui variabel *work family conflict*, stres kerja serta disiplin di pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.

**Tabel 1.9**  
**Hasil Pra-Survey *Work Family Conflict* di PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat**

| Variabel   | Dimensi                         | Tingkat Kesetujuan |   |    |    |     | Jumlah Skor | Rata-Rata |
|--|---------------------------------|--------------------|---|----|----|-----|-------------|-----------|
|  |                                 | SS                 | S | KS | TS | STS |             |           |
|  |                                 | 5                  | 4 | 3  | 2  | 1   |             |           |
| <i>Work Family Conflict</i>  | <i>Time Based Conflict</i>      | 0                  | 6 | 7  | 18 | 0   | 81          | 2,7       |
|  | <i>Strain- Based Conflict</i>   | 0                  | 9 | 9  | 13 | 0   | 89          | 3,0       |
|  | <i>Behavior- Based Conflict</i> | 0                  | 9 | 7  | 15 | 0   | 87          | 2,9       |
| <b>Skor Rata-Rata <i>Work Family Conflict</i></b>  |                                 |                    |   |    |    |     | <b>2,86</b> |           |
| <p style="text-align: center;"><b>Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi</b><br/> <b>Rata-rata = Jumlah skor : Jumlah responden (30 orang)</b><br/> <b>Skor Rata-rata = Jumlah rata-rata : Jumlah kuesioner</b></p> |                                 |                    |   |    |    |     |             |           |

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh peneliti (2023)

Berdasarkan hasil kuesioner pra survey pada tabel 1.9 diatas tentang *work family conflict* yang dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat menyatakan bahwa variabel *work family conflict* memiliki rata-rata skor akhir

sebesar 2,86 hal ini menunjukkan bahwa variabel *work family conflict* lebih rendah daripada variabel lainnya. Dimensi terendah dihasilkan dari *dimensi time based conflict* dengan skor rata-rata 2,7, variabel *work family conflict* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan.

*Work family conflict* suatu bentuk gangguan dari lingkungan pekerjaan terhadap kehidupan pribadi karyawan, ketika seseorang memilih bekerja maka akan berpotensi mengalami kendala dalam memenuhi kewajiban dikeluarganya. Menurut Greenhaus & Beutell (dalam Widya dan Sylvia Diana Purba, 2019:97) *work family conflict* didefinisikan sebagai “A type of inter-role conflict wherein some responsibilities from the work and family domains are not compatible and have a negative influence on an employee’s work situation.”

Dalam kehidupan, masalah yang ditimbulkan oleh *dual career* dapat berupa konflik pada keluarga, seperti terjadi perbedatan mengenai keuangan, pulang terlalu larut malam karena terlalu banyak kerjaan, waktu bersama keluarga berkurang, tidak ada yang menjaga anak, rekreasi atau urusan keluarga lainnya. Selain itu mereka juga sering mengalami konflik pada pekerjaan, seperti jam kerja yang panjang, peralatan kerja yang tidak memadai, berbagai tuntutan kerja dari atasan atau rekan. Kondisi seperti ini membuat sulitnya pembagian waktu antara pekerjaan dan keluarga. Pekerjaan dan keluarga sangat penting dan saling terkait, namun mengintegrasikan kedua peran ini sangat sulit sehingga bisa menimbulkan konflik pada keluarga, dapat merambat pada pekerjaan.

Keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan merupakan salah satu faktor

yang dapat mempengaruhi produktivitas seorang karyawan dalam bekerja. Di era modern ini, fenomena suami dan istri yang keduanya bekerja (*dual career*) adalah hal biasa. Saat ini tidak hanya tuntutan keebutuhan ekonomi rumah tangga, namun juga karena baik suami maupun istri memiliki keinginan untuk aktualisasi diri di masyarakat sejalan dengan ilmu pengetahuan yang telah mereka peroleh di bangku pendidikan. Namun, pola keluarga seperti ini dapat mengakibatkan sulitnya pembagian waktu antara tuntutan pekerjaan dan keluarga, tapi tak jarang, justru menimbulkan masalah pada rumah tangga.

Pekerjaan dan keluarga adalah dua area dimana manusia dapat menghabiskan sebagian besar waktunya. Melalui pekerjaan seseorang dapat mengubah tidak hanya lingkungan namun juga dirinya. Namun semakin banyak peran yang dimiliki oleh seseorang maka semakin banyak pula tanggung jawab dan pekerjaan yang harus dilakukan. Semakin banyak tuntutan kerja dan tanggung jawab terhadap karyawan tersebut maka akan semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh karyawan tersebut.

Konflik terjadi saat peran pekerjaan dan peran keluarga tidak saling cocok dan dapat mempengaruhi antara satu sama lain. Ketika komponen untuk terwujudnya komitmen pada karyawan tidak terpenuhi dengan baik maka seringkali berdampak buruk terhadap perusahaan. *Work family conflict* adalah sebagai bentuk konflik dimana, tekanan peran yang terkait dengan keanggotaan dalam suatu organisasi yang bertentangan dengan tekanan yang berasal dari keanggotaan keluarga (Malik et al., 2015 dalam Lidia Kusumadiari, Adnyana Sudibya, Komang

Ardana 2017).

*Work family conflict* yang terjadi secara terus menerus akan memberikan tekanan-tekanan yang menimbulkan stres kerja akibat berkurangnya waktu yang dihabiskan bersama keluarga. Ketidaknyamanan karyawan seringkali mengakibatkan rasa tertekan atau stres. Karyawan di tempat kerja sering sekali dihadapkan oleh berbagai hambatan dan kendala yang mempengaruhi kinerja mereka. Ketidaksiesuaian beban kerja yang ditanggung karyawan dapat menimbulkan keadaan yang buruk. Stres yang tidak diatasi dengan serius oleh perusahaan dapat membuat karyawan menjadi frustrasi, tertekan dan kehilangan motivasi sehingga hasil kinerja karyawan akan kurang optimal dan produktivitas terganggu (Gabreila Wenur, Jantje Sepang, Lucky Dotulong 2018).

**Tabel 1.10**  
**Hasil Pra-Survey Stres Kerja di PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat**

| Variabel  | Dimensi          | Tingkat Kesetujuan |    |    |    |     | Jumlah Skor | Rata-Rata   |
|---|------------------|--------------------|----|----|----|-----|-------------|-------------|
|   |                  | SS                 | S  | KS | TS | STS |             |             |
|   |                  | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1   |             |             |
| Stres Kerja   | Stres lingkungan | 5                  | 13 | 10 | 2  | 0   | 111         | 3,7         |
|   | Stres organisasi | 5                  | 12 | 10 | 3  | 0   | 109         | 3,63        |
|   | Stres individu   | 8                  | 12 | 8  | 2  | 0   | 116         | 3,86        |
| <b>Skor Rata-Rata Stres Kerja</b>   |                  |                    |    |    |    |     |             | <b>3,73</b> |
| <b>Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi</b><br><b>Rata-rata = Jumlah skor : Jumlah responden (30 orang)</b><br><b>Skor Rata-rata = Jumlah rata-rata : Jumlah kuesioner</b> |                  |                    |    |    |    |     |             |             |

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 1.10 variabel stres kerja yang memiliki 3 dimensi, dimana dimensi stres individu dengan skor rata-rata 3,86 memiliki nilai yang tinggi. Hal tersebut menandakan bahwa karyawan masih belum mampu mengelola stres kerja.

Dalam menjalankan peran sebagai seorang karyawan, tidak sedikit beban kerja yang dihadapi dan menimbulkan kerumitan, ketidakpuasan dan kelelahan emosi pada karyawan. Stres yang dialami individu diakibatkan karena adanya beban kerja yang tinggi dan tuntutan pekerjaan yang semakin banyak, dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas tinggi akan mengakibatkan karyawan mengalami kelelahan baik secara fisik maupun mental. Beban kerja yang terlalu tinggi akan mengakibatkan seorang karyawan menderita gangguan atau stres. Sehingga apabila seorang karyawan mempunyai beban kerja yang tinggi, sedangkan waktu bekerja yang diberikan sedikit maka tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan akan meningkat.

Stres kerja akan timbul apabila beban kerja dan tugas-tugas yang diberikan harus diselesaikan sesegera mungkin yang menyebabkan rasa tertekan, yang dimana hal tersebut akan menurunkan komitmen karyawan terhadap perusahaan karena stres yang dialami oleh karyawan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap keselarasan antara tujuan dan nilai individu dengan organisasi. Gejala individu yang mengalami stres antara lain pekerjaan yang tidak terselesaikan, keterlambatan masuk kerja yang sering, ketidakhadiran pekerjaan, kesulitan membuat keputusan, kesalahan yang sembrono, kelalaian menyelesaikan pekerjaan, kesulitan berhubungan dengan orang lain, kerisauan tentang kesalahan yang dibuat. Tingginya tuntutan pekerjaan, kompleksnya alur kerja, dan semakin tingginya tujuan organisasi menuntut setiap karyawan harus bekerja dengan cepat, fokus dan maksimal, dan menjadi sisi yang terus di hadapi oleh para karyawan,

yang dapat mengakibatkan karyawan mengalami stres (Suryani dan Agus Dian Maha Yoga, 2018).

Perilaku manusia dalam mengerjakan tugasnya memiliki pengaruh terhadap organisasi, terutama untuk seorang karyawan. Karyawan merupakan pelaksana dari berbagai pekerjaan yang wajib dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan apa yang ditentukan sebelumnya sehingga hasil dapat memenuhi standar kualitas dan kuantitas (Ningsih,dkk 2017). Agar mendapatkan hasil kerja yang baik, tugas yang harus sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan maka perusahaan harus menerapkan disiplin kerja. Kedisiplinan pada karyawan akan terwujud jika karyawan merasa nyaman dengan lingkungan kerja didalam organisasi tersebut, lingkungan kerja sangat berpengaruh dengan disiplin dimana lingkungan kerja yang baik akan berdampak pada timbulnya rasa semangat kerja karyawan, sehingga datang tepat waktu dan tidak bolos bekerja. Disiplin kerja dapat dilihat dari hal yang paling sederhana seperti datang kerja tepat waktu, pakaian yang rapi, mengikuti standar pekerjaan dengan baik.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang selanjutnya disusun dalam Kuliah Praktek Kerja dalam judul **“PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN STRES KERJA TERHADAP DISIPLIN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KERJA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI JAWA BARAT ”**.



## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang ada untuk memudahkan dalam proses penelitian dan selanjutnya memudahkan untuk memahami hasil penelitian yang mencakup ke dalam penelitian yang meliputi faktor- faktor yang diindikasikan mempengaruhi disiplin kerja dan dampaknya terhadap kepuasankerja di PT.PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat yaitu *work family conflict* dan stres kerja.

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

#### *1. Work Family Conflict*

- a. Terjadi konflik karena kekurangan waktu untuk bersama-sama dengan keluarga.
- b. Konflik yang terjadi di keluarga sering menurunkan semangat dalam bekerja.

#### *2. Stres Kerja*

- a. Ketersediaan fasilitas pendukung yang digunakan karyawan kurang memadai.
- b. Target perusahaan dan tuntutan tugas yang diberikan membuat karyawan terbebani.

### 3. Disiplin Kerja

- a. Adanya karyawan yang datang terlambat masuk kerja.
- b. Karyawan yang tidak taat terhadap aturan waktu, aturan perilaku dalam bekerja, dan peraturan lainnya.
- c. Karyawan kurang mengikuti peraturan yang telah ditetapkan.

### 4. Kepuasan Kerja

- a. Gaji yang diterima tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepada karyawan.
- b. Kurangnya perhatian dari atasan dalam memberikan masukan apalagi terhadap kesulitan dalam melakukan pekerjaan.
- c. Tugas yang diberikan kepada karyawan tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki.

#### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas maka, pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana *Work Family Conflict* pada PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat
2. Bagaimana Stres Kerja pada PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat
3. Bagaimana Disiplin Kerja pada PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat
4. Bagaimana Kepuasan Kerja pada PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat

5. Seberapa besar Pengaruh *Work Family Conflict* dan Stres Kerja terhadap Disiplin Kerja baik secara parsial maupun simultan pada PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat
6. Seberapa besar Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. *Work Family Conflict* yang ada di PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat
2. Stres Kerja yang ada di PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat
3. Disiplin Kerja yang ada di PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat
4. Kepuasan Kerja yang ada di PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat
5. Besarnya pengaruh *Work Family Conflict* dan Stres Kerja terhadap Disiplin Kerja baik secara parsial maupun simultan di PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat
6. Besarnya pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja di PT. PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas. Peneliti juga berharap dengan dilakukannya penelitian ini akan menghasilkan hasil yang dapat bermanfaat secara

akademis dan praktis untuk penelitian selanjutnya dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, informasi, referensi dan memperkaya konsep perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang terkait dengan pengaruh *work family conflict* dan stres kerja terhadap disiplin kerja dampaknya pada kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Peneliti
  - a. Sebagai alat untuk dapat mengimplementasikan teori-teori selama kuliah.
  - b. Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan melatih kemampuan dalam menganalisis sebuah masalah.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Sebagai harapan yang akan menjadikan salah satu bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan sumber daya manusia dan akan bermanfaat sebagai masukan bagi instansi yang bersangkutan dimasa yang akan datang.
  - b. Sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan-keputusan tingkat manajerial untuk menentukan langkah-langkah dimasa yang akan datang.

3. Bagi pihak lain

- a. Menjadi bahan atau referensi untuk mengetahui dan memahami mengenai pengaruh *Work Family Conflict* , Stres Kerja terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya pada Kepuasan Kerja.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana informasi yang bermanfaat dan sebagai bahan referensi tambahan untuk menggambarkan penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.