

PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN PESEPSI DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP KETERIKATAN KERJA KARYAWAN PT.PLN UP3 KOTA PADANG

Riri Rahma Yanti ¹, Surya Dharma, S.E., M.Si², Elfitra Azliyanti, S.E., M.Sc³
Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: rirahmayanti05@gmail.com
sdharma3005@gmail.com
elfitraazliyanti@bunghatta.ac.id

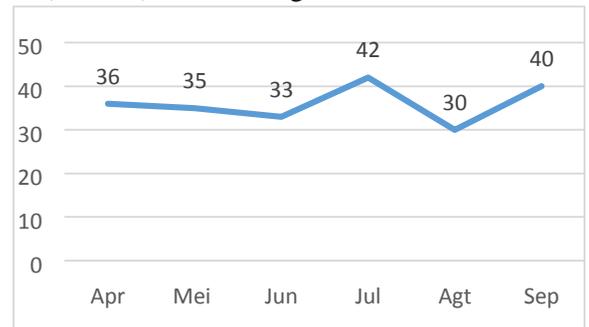
PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan salah satu fungsi utama yang dimiliki perusahaan yang dikelola oleh pemerintah. Pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dalam mendorong meningkatkan atau penurunan citra perusahaan. Salah satu perusahaan yang bertugas memberikan pelayanan publik adalah PT PLN (Persero). Badan Usaha ini ditugaskan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya mengenai listrik kepada masyarakat.

PT PLN (Persero) memiliki kantor cabang diseluruh wilayah Indonesia, dan bertugas memberikan pelayanan public kepada masyarakat. Begitu penting listrik bagi kehidupan membuat kebutuhan akan sumber daya tersebut terus mengalami peningkatan yang berimbas pada banyaknya jumlah masyarakat yang menyampaikan keluh kesah mereka kepada unit pelayanan PT PLN (Persero) di setiap daerah. Salah satu daerah kerja PT PLN (Persero) adalah kota padang, begitu banyak permasalahan yang dihadapi PT PLN (Persero) UP3 Padang terutama dari keluhan pelanggan-pelanggannya.

Hal ini terbukti dari trend keluhan pelanggan terhadap beberapa fenomena yang sering terjadi diantaranya listrik padam, tidak bisa membeli token, mcb melemah, permasalahan kabel yang mengeluarkan percikan api, dan beberapa permasalahan penting lainnya. Untuk melihat seberapa tinggi pengaduan yang diterima karyawan bagian Pelayanan setiap harinya bisa kita lihat pada grafik dibawah ini:

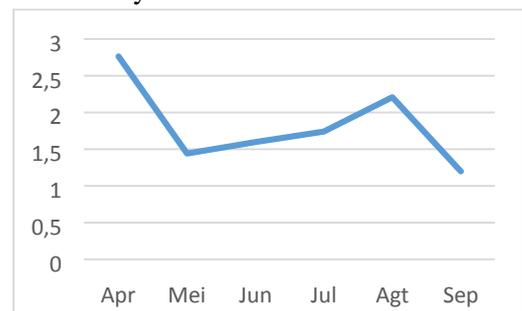
Grafik 1.1 Tren Rata-Rata Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Padang



Sumber: Unit Pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Padang

Untuk membuktikan hal tersebut tentu saja membutuhkan data pembandingan, dimana data ini akan membandingkan durasi pekerjaan yang dilakukan oleh bagian pelayanan dalam mengatasi permasalahan dilapangan. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak pelayanan, bisa dilihat seperti grafik dibawah ini

Grafik 1.2 Tren Rata-Rata Durasi Penyelesaian Keluhan Di Masyarakat



Sumber: Unit Pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Padang

Di sisi lain bisa dilihat dari waktu respon pelayanan PT PLN berdasarkan pada grafik diatas, adanya prestasi yang dicapai oleh PLN dalam hal durasi penanganan keluhan pelanggan yang awalnya dari 2,77

jam menjadi 1,20 jam. Sesuai dengan fenomena di atas maka PLN membutuhkan karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang baik. Secara teoritis [1] keterikatan kerja mencakup aspek kognisi, emosional dan komponen perilaku pegawai yang saling terikat. Kognisi berarti pegawai percaya dengan manajemen, organisasi dan kondisi kerja. [2] dampak jika sebuah perusahaan yang keterikatan kerja karyawannya tergolong tinggi memiliki dampak yang positif terhadap produktivitas organisasi.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah 42 orang pegawai PT PLN (Persero) UP3 Padang. Jenis data yang digunakan yaitu nya data primer, sumber data diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh seluruh informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *field research*, didalam penelitian ini pengujian yang dilakukan menggunakan STATA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 hasil regresi uji linear berganda

Variabel	Koefisien	Kesalahan standar	Nilai T	Nilai Sig
Kepemimpinan Transformasional	.893	.140	6.34	0.000
Persepsi Dukungan Organisasional	-.500	.475	-1.05	0.299
Konstanta	20.297	9.383	2.16	0.037

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 .

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi variabel Kepemimpinan Transformasional sebesar 0,893 dengan tanda positif menjelaskan bahwa hubungan yang terbentuk antara Kepemimpinan Transformasional dengan keterikatan kerja karyawan adalah searah. Penelitian yang menemukan bahwa Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap keterikatan Kerja karyawan terbukti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien regresi variabel Persepsi Dukungan Organisasional sebesar 0.500 dengan tanda negatif menjelaskan bahwa hubungan yang terbentuk antara Persepsi Dukungan Organisasional dengan keterikatan kerja karyawan adalah tidak searah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulannya yaitu Kepemimpinan Transformasional terbukti berpengaruh terhadap Keterikatan Kerja pada karyawan PT.PLN UP3 Padang. Sedangkan Persepsi Dukungan Organisasional tidak terbukti berpengaruh terhadap Keterikatan Kerja pada karyawan PT.PLN UP3 Padang.

Diharapkan bagi pimpinan PT PLN (Persero) UP3 Padang, diharapkan lebih memperhatikan instrumen penelitian khususnya variabel persepsi dukungan organisasional agar menggunakan referensi instrumen seperti jurnal yang lebih terpercaya, sehingga hasil penelitian lebih akurat dan handal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kahn, W. 1990. Psychology Condition of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, Vol. 03 No. 04
- [2] Schaufeli, W., Bakker, A. 2004. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25, ISSN: 293-351

Skripsi/ Tesis/ Disertai:

Riri Rahma Yanti. 2020. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan PT PLN (Persero) UP3 Padang. *Skripsi*. Universitas Bung Hatta, Padang.