BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi dapat tumbuh dan berkembang apabila organisasi tersebut terdapat kesetaraan dalam proses kerja organisasi, semua orang berhak menjadi siapa saja dan apa saja terutama dalam organisasi. Saat ini kepemimpinan dapat dilakukan bukan hanya oleh seorang laki-laki saja namun perempuan dapat menjadi seorang pemimpin. Sebenarnya menjadi pemimpin tidak ada satu keharusan laki-laki atau perempuan, sebab sehebat apapun laki-laki memimpin pasti juga memiliki kekurangan, begitu pula dengan pemimpin perempuan pasti tidak luput dari kekurangan.

Seiring perkembangan perubahan zaman, perempuan mampu menduduki jajaran manajemen puncak, meskipun tidak dalam jumlah yang banyak. Ketika seorang perempuan bekerja maka penyamaan kedudukan antara perempuan dan laki-laki yang secara kodrati yaitu seorang perempuan memiliki kondisi tertentu yang dapat menyamai bahkan melebihi kapasitas dan kapabilitas laki-laki.

Menurut (Chemer, 1997) yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi ditentukan dari berbagai fungsi yang harus dijalankan oleh pemimpin. Dalam menjalankan fungsi perusahaannya pemimpin harus dapat menjadi andalan bagi para karyawan untuk dapat mengarahkan pencapaian target dan tujuan perusahaan. Efektivitas seorang pemimpin ditentukan oleh keahliannya dalam mempengaruhi dan mengarahkan para anggotanya. Pemimpin dapat mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja, keamanan,

kualitas kehidupan kerja dan juga tingkat prestasi suatu organisasi. Penilaian kinerja hanya salah satu bagian proses yang lebih luas tentang manajemen kinerja. Definisi dari manajemen kinerja itu sendiri yaitu sebagai proses dimana manajer memastikan bahwa aktivitas-aktivitas karyawan dan keluarannya sama dengan sasaran-sasaran organisasi. (Hughes, R.L., Ginnett, R.C., dan Curphy, G.J., 2012, 451).

Salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan karyawan didalam melaksanakan suatu pekerjaan adalah kemampuan kerja. Kemampuan merupakan potensi dan keahlian yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan suatu aktivitas organisasi sangat tergantung pada relevansi pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang dimiliki dengan tugas pekerjaan yang harus dikerjakannya (Yuladiana 2005,13).

Kemampuan individu sebagai nilai yang menjadikan suatu kekuatan dalam menanggapi setiap kejadian atau persoalan dilingkungan pekerjaan dan jika terbentuk dengan baik akan memberikan pengaruh positif dengan kinerja organisasi. Seperti pada hasil penelitian Sulastri (2015) mengenai pengaruh motivasi dan kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT.PLN (Persero) Cabang Malang Distribusi Jawa Timur menunjukan bahwa motivasi, kemampuan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan (positif) terhadap kinerja karyawan. Berbeda dari penelitian Putri (2016) yang berjudul pengaruh kemampuan kerja dan

motivasi kerja terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT.Makmur Sejahtera Wisesa Tanjung Tabalong-Kalimantan Selatan) menyatakan bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

PT.PLN ULP Pringsewu merupakan salah satu jenis perusahaan BUMN yang bergerak dibidang ketenagalistrikan dan memiliki areal cakupan wilayah pelayanan Sub-unit di bawah UID (Unit Induk Distribusi) UP3 (Unit pelaksana pelayanan pelanggan) yang membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi lebih dekat dengan cakupan ruang lingkup wilayah yang lebih kecil di salah satu kabupaten Provinsi Lampung. Keberadaan supervisor sebagai pemimpin di dalam perusahaan sangat menentukan mutu dan kualitas hasil kinerja. Jika tidak ada supervisor pada struktur organisasi perusahaan, maka perusahaan akan kesulitan untuk mengontrol karyawannya secara langsung, karena supervisor adalah salah satu jabatan penting dan memiliki peran penting dalam keberlangsungan perusahaan.

PT.PLN ULP Pringsewu memiliki beberapa bagian supervisor yang terdiri dari supervisor pelayanan pelanggan, supervisor transaksi energi, dan supervisor teknik. Diantara supervisor tersebut pada divisi lain dipimpin oleh seorang laki-laki namun terdapat seorang perempuan yang memimpin pada bagian layanan pelanggan. Efektivitas kepemimpinan antara laki-laki dan perempuan merupakan acuan mendasar pada perusahaan, dimana karyawan yang bekerja dibawahnya dituntut untuk berkinerja dan bermutu tinggi.

Tabel 1.1

Data Karyawan di PT.PLN (Persero) ULP Pringsewu

Jabatan pada Divisi	Nama Manajer / Supervisor	Jumlah karyawan
Manajer PLN Pringsewu	SUJADI	10 Karyawan
Supervisor Pelayanan Pelanggan	EKA SAPTA NINGSIH	40 Karyawan (Outsourching)
Supervisor Tehnik	FAJAR TRI HANDOKO	40 Karyawan (Outsourching)
Supervisor Transaksi Energi	EKI OKTA BERLIANSYAH	2 Karyawan
Total		92 karyawan

Sumber : Bagan Kepegawaian PT.PLN ULP Pringsewu ,2021

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah karyawan di PT.PLN ULP Pringsewu berjumlah 92 orang karyawan. Kepemimpinan pada PT PLN ULP Pringsewu dipegang oleh seorang manager yang membawahi tiga divisi yaitu divisi pelayanan pelanggan dan divisi tehnik serta divisi transaksi energi. Pada bagian tehnik dan transaksi energi, divisi dipimpin oleh supervisor laki-laki, sedangkan pada divisi pelayanan pelanggan divisi dipimpin oleh seorang perempuan.

Fenomena ini serupa dengan penelitian Firliah Rizkiani, dkk (2019) dimana perempuan menempati level tertinggi sebagai pejabat Politik di kantor pemerintahan pada Kabupaten Bima. Hasil penelitian menunjukkan perempuan lebih menonjol dalam kemampuan berkomunikasi yang dianggap lebih lincah dan juga mahir melakukan beberapa tugas sekaligus (*multitasking*).

Dari observasi dan wawancara awal dengan manajer yang peneliti lakukan diketahui bahwa untuk menjadi supervisor dengan sistem kenaikan pangkat dan golongan dapat dipertahankan apabila supervisor dapat bekerja dengan baik dengan pencapaian nilai yang didapatkan dari keberhasilannya dalam bertanggung jawab memperhatikan kondisi lingkungan kerja serta bertanggungjawab terhadap hasil kerja staff pelaksana, serta target yang telah dicapai. Para supervisor wajib untuk memberikan arahan kepada masing-masing staffnya. Hasil kinerja dari supervisor dapat dilihat dari keberhasilan para staff didalam tim dalam melakukan pekerjaan yang diarahkan, apakah didalam tim kerja yang dipimpin oleh seorang supervisor dapat meningkatkan sistem kinerja perusahaan.

Pada perusahaan yang berada dibawah naungan BUMN khususnya PT. PLN (Persero) melakukan promosi jabatan kepada para karyawan dengan menggunakan sistem kepangkatan kepada para pejabat fungsional yang terdiri dari 26 tingkatan jabatan. Penilaian sistem kepangkatan karyawan dilakukan secara terus-menerus, setiap periode semester untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Prestasi kerja karyawan dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Sebelum diadakan pendidikan dan pelatihan, para karyawan diseleksi terlebih dahulu melalui suatu sistem penilaian secara keseluruhan untuk mengetahui apakah karyawan dapat layak ikut atau tidak dalam program promosi atau kenaikan jabatan.

Berbeda halnya untuk para pejabat struktural, PT PLN (Persero) melakukan promosi karyawan dengan menggunakan sistem berbasis kompetensi serta melihat latar belakang pendidikan dan pengalaman, yang

mana kegiatan ini penilaiannya dilakukan oleh dua buah tim yang dibentuk sebelumnya oleh pihak area pelayanan dan jaringan Lampung beserta pihak area distribusi Lampung *(Sumber : Staff Pelayanan Pelanggan).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff pelayanan pelanggan diketahui bahwa sistem kinerja belum sepenuhnya dapat di lakukan dengan baik, karena disebabkan adanya ketidakjelasan peran dan komitmen tinggi pada perusahaan terhadap perkembangan sistem kinerja pada bagian supervisor layanan pelanggan. Sehingga banyak karyawan yang kurang profesional dalam bekerja seperti : menunda pekerjaan, terlambatnya penanganan dalam berbagai kasus dalam melayani pelanggan, dan ada beberapa para karyawan bekerja tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan permasalahan permasalahan tersebut diatas membuat peneliti terdorong untuk melakukan penelitian terhadap efektivitas kepemimpinan terutama kepemimpinan perempuan dalam divisi pelayanan pelanggan berupaya meningkatkan kemampuan kerja yang sebagai bagian dari kinerja karyawan dan tentunya akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Dengan demikian maka diambil judul penelitian **"Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan Perempuan dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Supervisor Layanan Pelanggan PT.PLN ULP Pringsewu)".**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, terdapat beberapa rumusan masalah yang akan di kaji dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah efektivitas kepemimpinan perempuan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.PLN ULP Pringsewu?
2. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.PLN ULP Pringsewu?
3. Apakah efektivitas kepemimpinan perempuan dan kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.PLN ULP Pringsewu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penulisan skripsi ini bertujuan, sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis efektivitas kepemimpinan perempuan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.PLN ULP Pringsewu
2. Untuk menganalisis kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.PLN ULP Pringsewu
3. Untuk menganalisis efektivitas kepemimpinan perempuan dan kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.PLN ULP Pringsewu

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian dapat disimpulkan penelitian ini sebagai berikut :

A. Secara Praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan para pembuat kebijakan dalam membuat kebijakan yang terkait dengan efektivitas kepemimpinan serta kemampuan kerja organisasi sehingga kinerja karyawan dapat lebih meningkat.

B. Secara Teoritis

Dapat dijadikan sebagai bahan sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu manajemen dan sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.