

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Manusia melambangkan satu dari sumber daya menguasai peran penting dikarenakan manusia itu sendiri yang merupakan pelaku utama dalam setiap bentuk aktivitas, baik dari pemanfaatan sumber daya lainnya, penciptaan atau menjalankan teknologi, atau bahkan dalam melakukan pengelolaan sumber daya manusia itu sendiri. Sumber daya manusia menjadi satu berharga suatu organisasi hingga perusahaan yang dimana memiliki peranan penting untuk memastikan berjalannya suatu organisasi atau perusahaan tersebut. Strategi-strategi dan upaya yang optimal perlu dilakukan oleh berbagai pihak perusahaan yang saling berkesinambungan terutama pihak manajerial dalam melakukan pengelolaan SDM secara *professional* agar dapat dimanfaatkan secara baik, efektif, dan efisien, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan tersebut.

Keberhasilan dari pengelolaan sumber daya manusia akan tercerminkan dari hasil kinerja atau kontribusi karyawan terhadap perusahaan, seperti yang diungkapkan oleh (Adamy, 2016 hlm.91) bahwa kinerja karyawan sama dengan berapa karyawan memberi kontribusi pada organisasi antara lain kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran ditempat kerja dan juga sikap kooperatif. Jadi tinggi atau rendahnya kemampuan dan keterampilan pegawai akan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan itu sendiri yang dimana akan berdampak langsung pula terhadap perusahaan, dimana karyawan dengan kinerja yang baik akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan begitu pula sebaliknya karyawan dengan kinerja yang kurang baik akan memberikan kontribusi negatif bagi perusahaan.

Seluruh organisasi atau perusahaan kecil berlanjut perusahaan besar ataupun perusahaan milik negara seperti PT. PLN (Persero), sangat berharap akan indikator-indikator kinerja dalam segi kualitas maupun kuantitas terus terjaga dan atau terus semakin membaik, pernyataan sejalan dengan yang diungkapkan (Indrasari, 2017 hlm.57) bahwasanya kinerja isu aktual organisasi sebab apapun

Yanri Daya Pandera, 2021

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENURUNAN KINERJA KARYAWAN OUTSOURCING SUBBAGIAN PENGELOLAAN PIUTANG PT. PLN (PERSERO) UP3 TELUK NAGA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

organisasinya kinerja merupakan kunci terhadap efektivitas keberhasilan organisasi. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau biasa disingkat PT. PLN merupakan salah satu perusahaan negara atau biasa disebut badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dibidang penyediaan energi listrik dengan lini bisnis antara lain yaitu pembangkitan listrik, penyaluran energi listrik, distribusi listrik, serta pelayanan pelanggan. PT.PLN memiliki visi untuk menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 pilihan pelanggan untuk solusi energi.

PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Teluk Naga Tangerang merupakan kantor PLN ranting cabang Tangerang yang berlokasi di JL. Raya Mauk Km. 12 Sepatan Tangerang. Dimana dikhususkan untuk melayani pelanggan yang jauh dari kota Tangerang terutama pelayanan daerah kabupaten bagian utara Tangerang dan memiliki tanggung jawab dalam melakukan pelayanan langsung terhadap konsumen disembarang kecamatan kabupaten Tangerang. PT. PLN (Persero) UP3 Teluk Naga Tangerang memiliki tujuh divisi bagian yang berbeda yaitu; divisi bagian perencanaan, divisi bagian jaringan, divisi bagian konstruksi, divisi bagian transaksi energi, divisi bagian niaga, divisi bagian pemasaran, dan divisi bagian keuangan, SDM, dan administrasi.

Subbagian pengelolaan piutang merupakan satu dari dua subdivisi bagian yang ada pada divisi utama bagian Niaga di PT PLN (Persero) UP3 Teluk Naga Tangerang. Subbagian pengelolaan piutang adalah divisi bagian yang memiliki *job desk* utama yaitu melakukan respons dan penagihan terhadap tunggakan pembayaran konsumen atas pemakaian energi listrik. Pada bagian pengelolaan piutang PT PLN (Persero) UP3 Teluk Naga Tangerang menggunakan tenaga kerja karyawan *outsourcing*. Tenaga kerja *outsourcing* yaitu suatu tenaga kerja dikontrak serta didatangkan dari luar perusahaan disediakan perusahaan khusus menyediakan jasa tenaga kerja *outsourcing* (Filia & Wijaya, 2019). Subbagian pengelolaan piutang menggunakan total 54 karyawan *outsourcing* yang berasal dari dua perusahaan penyedia *outsourch* yaitu PT Kedu Jaya dan PT Shiwa dimana dalam kontrak perjanjian kerja yang diberikan karyawan *outsourcing* tersebut bertugas untuk melakukan respons terhadap tunggakan konsumen baik dalam

bentuk pemberian surat peringatan, penyegelan listrik, pemutusan sementara, maupun pemutusan total.

Pada kinerja karyawan *outsourcing* bagian pengelolaan piutang PT PLN (Persero) UP3 Teluk Naga Tangerang, terlihat bahwa adanya suatu fenomena permasalahan dimana kinerja karyawan dalam melakukan penyelesaian lembar piutang selama periode Agustus – Desember 2020 masih berada dibawah target yang diberikan dan sedang mengalami penurunan. Hal yang terlihat tabel data berikut:

Tabel 1. Data Pencapaian Kinerja *Outsourcing* Bagian Pengelolaan Piutang

Periode	Target Penurunan Piutang Rekening	Realisasi Penurunan Piutang Rekening	Pencapaian
Agustus	31000 Lembar	22320 Lembar	72%
September	31000 Lembar	20150 Lembar	65%
Oktober	33000 Lembar	18150 Lembar	55 %
November	32000 Lembar	19200 Lembar	60%
Desember	35000 Lembar	18700 Lembar	55%

Sumber: SPV Subbagian Pengelolaan PiutangPT. PLN (Persero) UP3 Teluk Naga (Diolah Peneliti)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat dan tergambar target lembar penurunan piutang rekening listrik yang harus ditindak lanjuti dan diselesaikan oleh karyawan *outsourcing* bagian pengelolaan piutang PT PLN (Persero) UP3 Teluk Naga Tangerang, berdasarkan data tersebut diketahui bahwa hasil pencapaian karyawan dalam realisasi penyelesaian lembar penurunan piutang rekening belum bisa mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan yang sudah ditetapkan dan ditargetkan oleh PT PLN (Persero) UP3 Teluk Naga Tangerang. Pencapaian tertinggi dari realisasi penyelesaian lembar piutang dalam periode Agustus sampai Desember 2020 hanya menyentuh angka 72% dan dapat dilihat pula adanya penurunan pencapaian yang cukup signifikan pada periode Agustus hingga Desember 2020. Maka dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya suatu fenomena penurunan dalam kuantitas kinerja karyawan yang dapat terlihat dari realisasi penyelesaian lembar penurunan piutang rekening listrik yang belum

Yanri Daya Pandera, 2021

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENURUNAN KINERJA KARYAWAN OUTSOURCING SUBBAGIAN PENGELOLAAN PIUTANG PT. PLN (PERSERO) UP3 TELUK NAGA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

mencapai target dan sedang mengalami penurunan pencapaian.

Subbagian pengelolaan piutang PT PLN (Persero) UP3 Teluk Naga Tangerang, merupakan salah satu divisi bagian yang sangat penting dikarenakan *job desk* divisi ini yang dimana memastikan agar pemasukan perusahaan lancar dan tidak mengalami kerugian, dengan cara melakukan respon dan penagihan terhadap tunggakan pembayaran konsumen atas pemakaian energi listrik. Berdasarkan urgensi tersebut serta fenomena penurunan hasil kuantitas kinerja karyawan yang sedang terjadi, menjadikan latar belakang peneliti untuk membahas lebih dalam dan melakukan penelitian mengangkat judul penelitian **“Analisis Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Kinerja Karyawan *Outsourcing* Subbagian Pengelolaan Piutang PT. PLN (Persero) UP3 Teluk Naga Tangerang”**

I.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini memfokuskan menganalisis faktor penyebab penurunan kinerja karyawan *outsourcing* subbagian pengelolaan piutang PT. PLN (Persero) UP3 Teluk Naga Tangerang.

I.3 Perumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian: Bagaimana Penyebab Penurunan Kinerja Karyawan *Outsourcing* Subbagian Pengloalan Piutang PT. PLN (Persero) UP3 Teluk Naga?

I.4 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui serta menganalisis penyebab penurunan kinerja karyawan *outsourcing* subbagian pengelolaan piutang PT. PLN (Persero) UP3 Teluk Naga.

I.5 Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis

Sebagai sumber ilmu pengetahuan yang dapat menambah wawasan pengembangan keilmuan manajemen sumber daya manusia khususnya dalam hal kinerja karyawan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

2. Aspek Praktisis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat penelitian ini, antara lain:

Yanri Daya Pandera, 2021

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENURUNAN KINERJA KARYAWAN *OUTSOURCING* SUBBAGIAN PENGELOLAAN PIUTANG PT. PLN (PERSERO) UP3 TELUK NAGA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

- a. Sebagai bahan acuan evaluasi PT. PLN UP3 Teluk Naga Tangerang terutama pada subbagian pengelolaan piutang dalam menghadapi permasalahan mengenai kinerja karyawan.
- b. Berkontribusi dalam memperkaya hasil penelitian kualitatif dan sebagai bahan referensi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta secara khusus difokuskan pada bidang manajemen sumber daya manusia dapat digunakan sebagai informasi pembaca serta referensi untuk penelitian berikutnya.