

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi adalah sebuah kesatuan sosial yang dikelola secara sadar dengan batas-batas tertentu yang dapat diidentifikasi, serta beroperasi secara berkelanjutan untuk mencapai tujuan tertentu (Robbins, 2006). Dalam organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia memegang peranan penting. Setiap organisasi pasti memerlukan tenaga kerja (karyawan) yang dapat diandalkan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan, karena sumber daya manusia memiliki posisi yang sangat strategis dalam keberlangsungan organisasi (Hasibuan, 2007). Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga sangat bergantung pada cara mereka mengelola sumber daya manusia yang dimiliki.

Karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Sebagai penggerak utama aktivitas di perusahaan, mereka perlu didorong untuk bekerja lebih semangat dan lebih optimal. Mengingat pentingnya peran manusia dalam pencapaian tujuan perusahaan, diperlukan pengelolaan yang khusus terhadap sumber daya manusia agar mereka dapat bekerja sesuai dengan harapan perusahaan. Dengan pengelolaan yang baik, tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai dengan efektif dan sesuai target (Arifin, 2017).

Salah satu upaya untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan. Meningkatkan kinerja karyawan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas perusahaan, tetapi juga untuk memastikan kualitas dan mempertahankan kelangsungan perusahaan (Susilaningtyas, 2018). Kinerja, atau prestasi kerja, merujuk pada hasil yang dicapai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2008). Pencapaian kinerja, baik individu maupun kelompok, dalam sebuah organisasi selama periode tertentu, yang dilakukan berdasarkan tanggung jawab dan kewenangan serta sejalan dengan tujuan organisasi, disebut sebagai kinerja (Soemohadiwidjojo, 2015).

**Tabel 1.1 Key Performance Indicator(KPI) PT PLN (Persero) ULP Seberang
Kota Bulan Januari-Juni Tahun 2023**

No	Indikator Kinerja Kunci	Januari				Februari				Maret			
		Target	Realisasi	Pencapaian	Ket.	Target	Realisasi	Pencapaian	Ket.	Target	Realisasi	Pencapaian	Ket.
I	Key Performance Indicators												
1	Penjualan Tenaga Listrik	6,76	7,38	109,08%		13,78	14,82	107,60%		21,04	22,19	105,47%	
2	Keandalan Jaringan												
	a. SAIDI Sesuai dengan Kewenangannya	73,42	66,63	109,25%		139,73	292,18	-9,10%		213,15	370,46	26,20%	
	b. SAIFI Sesuai dengan Kewenangannya	0,79	0,54	130,85%		1,49	1,59	93,81%		2,28	3,14	62,36%	
	c. FGTM	2,08	1,35	135,21%		3,97	2,70	131,92%		6,05	5,94	101,81%	
3	Efisiensi Jaringan Distribusi												
	a. Susut Distribusi (Tanpa E-min)	4,91	6,20	73,88%		4,91	3,06	137,74%		4,91	3,72	124,36%	
	b. Perolehan kWh P2TL	128.624,41	186.967,00	145,35%		244.808,84	356.939,00	145,80%		373.437,18	523.878,00	140,29%	
II	Performance Indicators												
4	Peningkatan Layanan												
	a. Response Time Atas Keluhan	1,73	2,93	30,64%		1,73	1,84	93,64%		1,73	1,69	102,12%	
	b. Recovery Time Atas Keluhan	3,79	6,08	39,58%		3,79	3,50	107,65%		3,79	2,83	125,24%	
	c. ResponseTime Atas Gangguan	27,37	25,02	108,59%		27,37	24,68	109,83%		27,37	27,77	98,53%	
	d. Recovery TimeAtas Gangguan	40,77	45,34	88,79%		40,77	45,54	88,31%		40,77	45,54	88,31%	

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Seberang Kota, 2024

No	Indikator Kinerja Kunci	April				Mei				Juni			
		Target	Realisasi	Pencapaian	Ket.	Target	Realisasi	Pencapaian	Ket.	Target	Realisasi	Pencapaian	Ket.
I	Key Performance Indicators												
1	Penjualan Tenaga Listrik	28,81	29,08	100,95%		36,82	36,54	99,23%		45,34	44,00	97,04%	
2	Keandalan Jaringan												
	a. SAIDI Sesuai dengan kewenangannya	284,20	396,69	60,42%		357,62	400,13	88,11%		428,67	410,07	104,34%	
	b. SAIFI Sesuai dengan kewenangannya	3,04	3,78	75,71%		3,82	4,01	95,05%		4,58	4,66	98,37%	
	c. FGTM	8,07	8,37	96,23%		10,15	9,45	106,89%		12,17	12,15	100,13%	
3	Efisiensi Jaringan Distribusi												
	a. Susut Distribusi (Tanpa E-min)	4,91	4,66	105,20%		4,91	5,30	92,19%		4,91	3,72	101,57%	
	b. Perolehan kWh P2TL	497.916,21	513.433,00	113,20%		526.544,55	629.897,00	111,28%		657.247,50	711.595,00	107,32%	
II	Performance Indicators												
4	Peningkatan Layanan												
	a. Response Time Atas Keluhan	1,73	1,48	114,31%		1,73	1,40	119,19%		1,73	1,23	129,19%	
	b. Recovery Time Atas Keluhan	3,79	2,56	132,45%		3,79	2,38	137,10%		3,79	2,08	145,16%	
	c. Response Time Atas Gangguan	27,37	24,87	109,15%		27,37	24,87	117,30%		27,37	21,89	120,02%	
	d. Recovery Time Atas Gangguan	40,77	41,33	98,62%		40,77	42,54	90,83%		40,77	38,93	109,43%	

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Seberang Kota, 2024

Tabel 1.1 di atas menggambarkan *Key Performance Indicator* (KPI), yang digunakan untuk melihat efektivitas atau kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa setiap bulan terdapat poin-poin yang realisasinya tidak mencapai target yang ditetapkan, sehingga pencapaiannya berada di bawah 100%. Poin-poin yang diberi tanda warna merah dan kuning menunjukkan bahwa indikator kinerja tersebut masih belum optimal, terutama pada aspek keandalan jaringan dan peningkatan layanan.

Pada penjualan tenaga listrik, pencapaian terendah terjadi pada bulan juni sebesar 97,04%, sementara pencapaian tertinggi pada bulan januari sebesar 109,08%.

Untuk peningkatan kendala jaringan yang dibagi menjadi, SAIDI (*System Average Interruption Duration Index*) sesuai kewenangannya, yaitu nilai rata-rata durasi pada gangguan sistem, menunjukkan pencapaian terendah pada bulan maret sebesar -9,10%, lalu pencapaian tertinggi pada bulan januari sebesar 109,25%. Pada SAIFI (*System Average Interruption Frequency Index*) sesuai dengan kewenangannya, yaitu nilai rata-rata atau gangguan berkelanjutan pada pelanggan sepanjang tahun, menunjukkan pencapaian terendah pada bulan april sebesar 75,71%, lalu pencapaian tertinggi pada bulan januari sebesar 130,85%, dan FGTM (frekuensi gangguan tegangan menengah) yaitu gangguan penyaluran tenaga listrik tegangan menengah pada satu periode tertentu yang terjadi pada tiap-tiap 100 kilometer sikuit (kms), menunjukkan pencapaian terendah pada bulan mei sebesar 106,89%, lalu pencapaian tertinggi pada bulan januari sebesar 135,21%.

Pada efisiensi jaringan distribusi yang dibagi menjadi, susut distribusi (tanpa e-min) yaitu hilangnya energi listrik yang dikonsumsi pelanggan maupun non pelanggan karena tidak tercatat dalam penjualan, menunjukkan pencapaian terendah pada bulan januari sebesar 73,88% dan pencapaian tertinggi pada bulan maret sebesar 105,20%. Pada perolehan kWh P2TL, yaitu penertiban pemakaian tenaga listrik dimana PLN memastikan alat pembatas dan pengukur di kWh meter bekerja normal sehingga perlindungan terhadap konsumen terjaga, menunjukkan pencapaian terendah pada bulan juni sebesar 107,32% dan pencapaian tertinggi pada bulan februari sebesar 145,80%.

Selanjutnya padapeningkatan layanan yang dibagi menjadi, *Response Time* atas keluhan yaitu standar waktu petugas PLN tiba pada lokasi pelanggan, terlihat pencapaian terendah pada bulan januari sebesar 30,64% dan pencapaian tertinggi pada bulan juni sebesar 129,19%. *Recovery Time* atas keluhan yaitu standar petugas PLN melayani keluhan pelanggan, terlihat pencapaian terendah pada bulan januari sebesar 39,58% dan pencapaian tertinggi pada bulan juni sebesar 137,10%. *Response Time* atas gangguan yaitu standar waktu petugas PLN tiba pada lokasi gangguan listrik, terlihat pencapaian terendah pada bulan maret sebesar 98,53% dan pencapaian

tertinggi pada bulan juni sebesar 120,02%. *Recovery Time* atas gangguan yaitu standar waktu petugas PLN melayani dan mengerjakan pekerjaan gangguan listrik, terlihat pencapaian terendah pada bulan februari dan maret sebesar 88,31% dan pencapaian tertinggi pada bulan juni sebesar 109,43%. Dari data tersebut, menunjukkan bahwa pencapaian terendah didominasi oleh target yang tidak tercapai 100%. Dengan demikian, hal ini menjadi perhatian penting untuk evaluasi lebih lanjut.

PT PLN (Persero) sebagai perusahaan milik negara, memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kelistrikan yang merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat. Listrik tidak hanya menjadi sumber energi yang mendukung aktivitas sehari-hari, tetapi juga memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sangat bergantung pada kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kompetensi dan dedikasi tinggi berperan krusial dalam memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, jika perusahaan merasa bahwa ada penurunan dalam kinerja, perusahaan perlu segera mencari penyebabnya. Beberapa faktor yang dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi antara lain adalah etos kerja Islam dan motivasi kerja Islam.

Etos kerja adalah sikap, kebiasaan, dan keyakinan yang khas yang dimiliki oleh individu atau kelompok. Setiap pekerja seharusnya memiliki etos kerja yang kuat sebagai wujud semangat dalam bekerja (Irham, 2012). Dalam pandangan Islam, bekerja adalah salah satu cara bagi manusia untuk meraih kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat. Islam juga mengajarkan bahwa bekerja dapat menjadi bentuk ibadah jika dilakukan dengan kejujuran dan ketulusan, yang mendekatkan diri kepada Allah Swt. Hal ini sesuai firman Allah Swt. Surah Al-An'am (6 : 132) yang artinya:

“Dan masing-masing orang memperoleh derajat-derajat (seimbang) dengan apa yang dikerjakannya dan Tuhanmu tidak lengah dari apa yang mereka kerjakan.”

Etos kerja dalam Islam dibangun atas dasar iman yang menjadi fondasi utama. Islam berfungsi sebagai sumber motivasi yang kuat untuk membentuk etos kerja yang

baik. Ciri-ciri individu yang bekerja dengan etos kerja Islam dapat dilihat dari sikap dan tindakan mereka sehari-hari yang didorong oleh keyakinan kuat bahwa bekerja adalah ibadah dan meraih prestasi adalah kewajiban (Ramadhan & Ryandono, 2015). Etos kerja merupakan serangkaian norma yang menjadi pedoman bagi pekerja dalam menjalankan tugasnya. Karyawan yang mengamalkan etos kerja akan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik, sehingga produktivitas organisasi atau perusahaan dapat meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Zahra (2015) menemukan bahwa etos kerja Islam dapat mempengaruhi kinerja dan penelitian Nuzula (2022) menunjukkan bahwa etos kerja Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian Shafissalam (2014) menunjukkan bahwa etos kerja Islam tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain itu, salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Motivasi terkait dengan perilaku yang ditujukan untuk mencapai tujuan. Karyawan yang terus-menerus terjebak dalam rutinitas kerja dapat merasa bosan, yang pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas dan kinerja mereka. Motivasi merupakan elemen penting dalam aktivitas kerja, karena motivasi bertindak sebagai kekuatan yang mendorong seseorang untuk menunjukkan perilaku tertentu (Alex, 2009).

Motivasi kerja dalam Islam berkaitan dengan pemahaman mengenai peran dan posisi seseorang dalam bekerja. Mencari nafkah adalah kewajiban dalam Islam. Sebagai agama yang sesuai dengan fitrah manusia, Islam mengajarkan cara memenuhi berbagai kebutuhan hidup, termasuk kebutuhan fisik. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah dengan bekerja. Namun, kerja harus dilakukan dalam hal yang halal dan menjauhi pekerjaan yang dilarang oleh Allah Swt. (Pramandhika & Mas'ud, 2011).

Motivasi karyawan dalam perusahaan harus mendapat perhatian serius dalam pengelolaan sumber daya manusia, karena berperan sebagai pendorong utama dalam bekerja. Motivasi yang rendah dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan, yang

pada akhirnya berdampak pada menurunnya produktivitas organisasi. Sebaliknya, motivasi yang tinggi akan mendorong peningkatan kinerja karyawan, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan produktivitas organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhzinat (2018) menemukan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan penelitian dari Ada'uddin (2022) menunjukkan bahwa motivasi kerja Islam berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian dari Adisty (2023) menemukan bahwa motivasi kerja Islam tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mengangkat faktor etos kerja Islam dan motivasi kerja Islam untuk mengukur kinerja karyawan, karena secara teorik kedua faktor tersebut sangat mampu untuk mendeskripsikan kinerja karyawan.

PT PLN (Persero) ULP Seberang Kota merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kelistrikan yang salah satu tujuannya adalah melayani kepentingan umum atau melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan energi listrik, dengan motto “Listrik untuk kehidupan yang lebih baik”.

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan PT PLN (Persero) ULP Seberang Kota

No	Bagian	Posisi	Jumlah Karyawan
1	Teknik	Row	4
		Yantek	13
		Inpeksi	2
2	TE	P2TL	6
		Admin	1
		Ganter	2
3	PA	Biller	8
		Koordinator	2
		Yanbung	2
4	Pegawai		7
5	Lainnya	Satpam	4
		OB	2
		PG	2
		Sopir	1
Total			56

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Seberang Kota, 2024

PT PLN memiliki nilai AKHLAK BUMN yang merupakan panduan perilaku dari setiap sumber daya manusia untuk diimplementasikan dalam perilaku keseharian dan membentuk budaya kerja di PT PLN. AKHLAK merupakan singkatan dari Amanah (memegang teguh kepercayaan yang diberikan), Kompeten (terus belajar dan mengembangkan kapabilitas), Harmonis (saling peduli dan menghargai perbedaan), Loyal (berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan Negara), Adaptif (terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan), dan Kolaboratif (membangun kerjasama yang sinergis).

Nilai AKHLAK BUMN serupa dengan ajaran Islam, yakni budaya amanah terkandung di dalam al-quran surat al-anfal ayat 27, budaya kompeten terkandung di dalam al-quran surat al-mujadalah ayat 11, budaya harmonis terkandung di dalam al-quran surat al-hujurat ayat 10, budaya loyal terkandung di dalam al-quran surat al-hasyr ayat 9, budaya adaptif terkandung di dalam al-quran surat ar-ra'd ayat 11, dan budaya kolaboratif terkandung di dalam al-quran surat al-maidah ayat 2 (Fauzi, 2022). Mayoritas karyawan PT PLN (Persero) ULP Seberang Kota adalah beragama Islam, sehingga setiap karyawan memiliki potensi tinggi dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan kinerja yang bersumber pada keyakinan spiritual.

Islam adalah sistem hidup yang sempurna karena mencakup prinsip-prinsip dasar yang mengatur semua aspek kehidupan manusia. Kesempurnaan ajaran Islam ini seharusnya diikuti dengan penerapan ajaran Islam secara menyeluruh. Salah satu bentuk penerapan ajaran Islam adalah bekerja (Akhsan, 2023).

Menurut pandangan Islam, bekerja adalah sesuatu yang telah ditentukan untuk manusia. Bekerja sesuai dengan kodrat manusia dan juga menjadi cara untuk meraih kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat. Agama Islam menjadikan kerja sebagai salah satu sarana utama untuk mendekatkan diri kepada Allah. Ajaran Islam mendorong setiap orang untuk berusaha dengan sungguh-sungguh dalam menguasai pekerjaannya, karena setiap pekerjaan yang baik tentu dapat memiliki nilai ibadah (Tasmara, 2008).

Oleh karena itu, bekerja merupakan fitrah dan sekaligus merupakan salah satu identitas manusia, sehingga bekerja yang didasarkan pada prinsip-prinsip iman tauhid, bukan saja menunjukkan fitrah seorang muslim, tetapi sekaligus meninggikan martabat dirinya sebagai *abdullah* (hamba Allah), yang mengelola seluruh alam sebagai bentuk dari cara dirinya mensyukuri kenikmatan dari Allah *Rabbul ‘Alamin*. Oleh sebab itu, seorang muslim tidak akan bekerja hanya sekedar melaksanakan tugas, mencari upah, atau menjaga status sosial agar tidak dianggap sebagai pengangguran. Sebaliknya, kesadaran untuk bekerja secara produktif, yang didasari oleh pemahaman agama dan rasa tanggung jawab adalah ciri utama yang membedakan karakter seorang muslim (Tasmara, 2008).

Potensi masyarakat Muslim sebagai aset perusahaan diharapkan dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kinerja karyawan secara berbasis nilai-nilai religius. Oleh karena itu, penting bagi setiap karyawan Muslim untuk memahami norma, ajaran agama, nilai moral, serta prinsip hukum Islam sebagai dasar motivasi spiritual dalam bekerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etos kerja Islam dan motivasi kerja Islam karyawan pada kinerja karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Seberang Kota. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mendorong karyawan untuk lebih giat dan lebih baik lagi dalam bekerja. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Etos Kerja Islam dan Motivasi Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Muslim (Studi Kasus PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Seberang Kota)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah etos kerja Islam berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Seberang Kota?
2. Apakah motivasi kerja Islam berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Seberang Kota?
3. Apakah etos kerja Islam dan motivasi kerja Islam berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Seberang Kota?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja Islam terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Seberang Kota.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja Islam terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Seberang Kota.
3. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja Islam dan motivasi kerja Islam secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Seberang Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau referensi yang berguna bagi mahasiswa sebagai bahan perbandingan dengan penelitian lain. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber yang dapat mendukung penelitian-penelitian yang relevan di masa depan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan informasi serta sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru yang berharga mengenai konsep etos kerja Islam dan motivasi kerja Islam, yang dapat diterapkan dalam lingkungan perusahaan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana prinsip-prinsip etos kerja Islam dan motivasi kerja Islam dapat mempengaruhi kinerja individu. Perusahaan diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis. Hal ini juga diharapkan dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka secara signifikan, sehingga berdampak positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.