

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Pada akhir abad ke-19, perkembangan industri gula dan ketenagalistrikan di Indonesia mulai meningkat, hal ini ditandai dengan pendirian pembangkit listrik oleh beberapa perusahaan Belanda, khususnya yang bergerak di sektor gula dan teh, untuk memenuhi kebutuhan operasional mereka sendiri.

Antara tahun 1942 hingga 1945, perusahaan-perusahaan Belanda tersebut mengalami peralihan pengelolaan ke tangan Jepang setelah Belanda menyerah kepada pasukan Jepang di awal Perang Dunia II. Setelah Jepang menyerah kepada Sekutu pada Agustus 1945, kekuasaan kembali beralih. Pada momen ini, para pemuda dan buruh listrik, melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas, bersama dengan Pemimpin KNI Pusat, mengambil inisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia.

Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno meresmikan pembentukan Jawatan Listrik dan Gas di bawah naungan Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga. Saat itu, kapasitas pembangkit listrik mencapai 157,5 MW. Pada 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN), yang mengelola listrik, gas, dan kokas. BPU-PLN dibubarkan pada 1 Januari 1965, dan digantikan oleh dua perusahaan negara: Perusahaan Listrik Negara (PLN) untuk pengelolaan tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) untuk pengelolaan gas.

Pada tahun 1972, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 18, PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (Perum PLN) sekaligus Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK), dengan tugas menyediakan listrik untuk kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan pemerintah yang membuka peluang bagi sektor swasta untuk terlibat dalam bisnis penyediaan listrik, status PLN berubah pada tahun 1994. Dari Perusahaan Umum, PLN menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), namun tetap berperan sebagai PKUK dalam menyediakan listrik untuk kebutuhan masyarakat hingga saat ini.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar bertanggung jawab atas distribusi listrik di wilayah Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Sulawesi Barat.

Sejarah kelistrikan di wilayah ini berawal dari era kolonial Belanda pada tahun 1897, ketika perusahaan listrik pertama didirikan untuk melayani kebutuhan industri dan pemukiman kolonial.

Setelah Indonesia merdeka, pengelolaan kelistrikan nasional mengalami beberapa perubahan. Pada tahun 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN), yang kemudian dibubarkan pada tahun 1965 dan digantikan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang fokus pada pengelolaan tenaga listrik.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan listrik yang semakin meningkat di wilayahnya. Berbagai proyek pembangkit listrik telah direncanakan, termasuk PLTU Mulut Tambang Sulbagsel-1 dengan kapasitas 2x200 MW yang awalnya dijadwalkan beroperasi pada 2023/2024. Namun, dalam Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (RUPTL) 2021-2030, proyek ini digantikan oleh rencana pembangunan pembangkit listrik berbahan bakar gas, menandakan perubahan strategi energi di wilayah tersebut.

Pada tahun 2024, studi terkait aliran daya dan kontingensi pada sistem kelistrikan Sulbagsel dilakukan untuk memastikan keandalan pasokan listrik seiring dengan penambahan pembangkit baru. Hal ini menunjukkan komitmen PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar dalam meningkatkan infrastruktur kelistrikan guna memenuhi kebutuhan energi yang terus berkembang di wilayah tersebut.

Secara keseluruhan, PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar memainkan peran krusial dalam menyediakan dan mengelola distribusi listrik di wilayah Sulawesi Bagian Selatan, dengan terus beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan energi dan kebijakan pemerintah untuk memastikan pasokan listrik yang andal dan berkelanjutan bagi masyarakat.

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo yang dimiliki oleh perusahaan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Logo PLN

Sumber: www.pln.co.id (2025)

Logo PLN (Perusahaan Listrik Negara) memiliki makna yang mencerminkan identitas serta visi dan misi perusahaan dalam menyediakan listrik bagi masyarakat Indonesia. Berikut adalah penjelasan unsur-unsur dalam logo PLN:

1. Latar Belakang Berwarna Kuning
Warna kuning melambangkan energi dan cahaya, yang sesuai dengan peran PLN dalam menerangi negeri.
2. Simbol petir melambangkan listrik sebagai produk utama PLN.
Warna merah menunjukkan kekuatan, keberanian, dan semangat PLN dalam melayani masyarakat.
3. Garis Tiga Berwarna Biru
 - a. Tiga garis biru melambangkan tiga aspek utama kelistrikan, yaitu pembangkit, transmisi, dan distribusi listrik.
 - b. Warna biru melambangkan profesionalisme, kepercayaan, dan stabilitas dalam penyediaan listrik.
 - c. Biru juga mencerminkan langit dan air, yang menunjukkan bahwa PLN berkomitmen pada energi yang ramah lingkungan dan keberlanjutan.

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut adalah visi dan misi Perusahaan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar.

1. Visi

Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

2. Misi

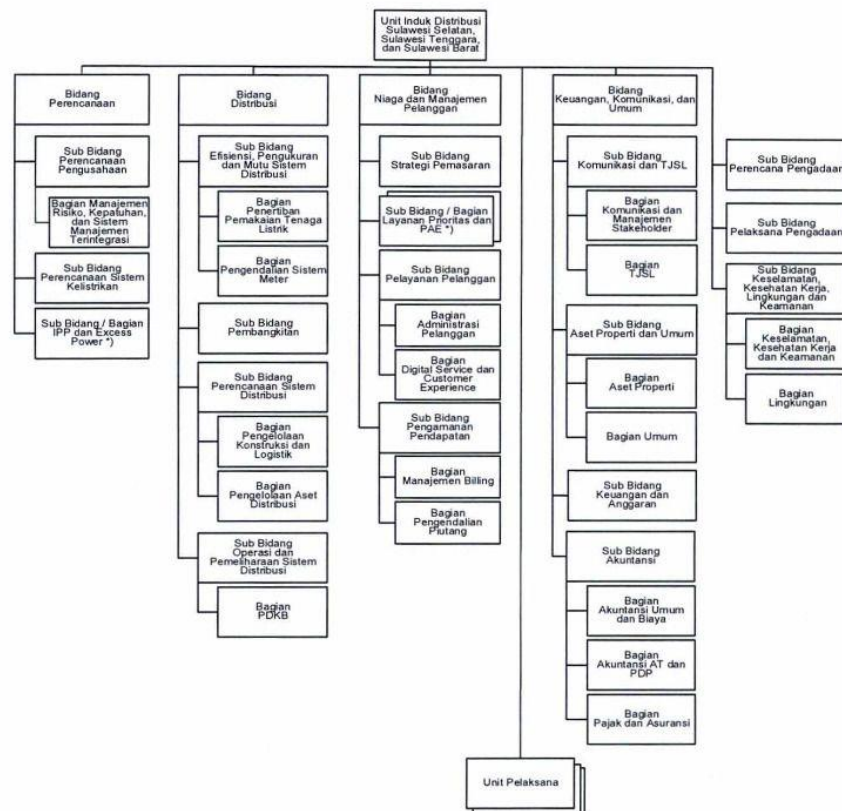
- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar terdiri dari beberapa tingkatan yang saling terhubung, mulai dari tingkat pusat hingga unit layanan di lapangan. Berikut adalah gambaran umum struktur organisasi tersebut:

STRUKTUR ORGANISASI PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI SULAWESI SELATAN, SULAWESI TENGGARA dan SULAWESI BARAT

A. Bagan Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Unit Induk Distribusi Sulselrabar

Sumber : Sekertariat Perusahaan (2025)

Berikut adalah penjelasan mengenai masing-masing bagian dalam struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar:

1. Bidang Perencanaan

- a. Fungsi Utama: Bidang Perencanaan bertanggung jawab untuk merencanakan pengembangan dan pemeliharaan sistem kelistrikan dalam jangka panjang.
- b. Tugas: Mengidentifikasi kebutuhan listrik di wilayah Sulselrabar, merancang proyek-proyek pembangunan infrastruktur kelistrikan baru, serta merencanakan pemeliharaan dan perbaikan jaringan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Tanggung Jawab: Mengembangkan rencana strategis untuk memperluas jaringan distribusi listrik, merencanakan pembangkit dan sistem transmisi yang diperlukan untuk mendukung pertumbuhan permintaan listrik.

2. Bidang Distribusi

- a. Fungsi Utama: Bidang Distribusi berfokus pada operasional distribusi tenaga listrik ke pelanggan di seluruh wilayah.
- b. Tugas: Memastikan pasokan listrik berjalan lancar, mengelola jaringan distribusi, melakukan pemeliharaan, dan perbaikan jaringan distribusi. Bidang ini juga menangani penyelesaian gangguan listrik serta pengoperasian jaringan distribusi secara real-time.
- c. Tanggung Jawab: Menyediakan layanan distribusi yang andal, mengelola substasi listrik, serta mengatur pemeliharaan berkala untuk mencegah gangguan.

3. Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan

- a. Fungsi Utama: Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan bertanggung jawab atas aspek-aspek terkait dengan layanan pelanggan dan transaksi niaga.
- b. Tugas: Mengelola hubungan dengan pelanggan, termasuk pemasangan baru, penanganan keluhan pelanggan, serta pengelolaan tagihan dan pembayaran. Bidang ini juga menangani program pemasaran dan promosi untuk menarik pelanggan baru.
- c. Tanggung Jawab: Meningkatkan kepuasan pelanggan, mengelola aspek keuangan yang berhubungan langsung dengan pelanggan,

seperti pembayaran dan tarif, serta mempromosikan layanan pelanggan.

4. Bidang Keuangan, Komunikasi, dan Umum

- a. Fungsi Utama: Bidang ini memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan keuangan, komunikasi internal dan eksternal, serta urusan umum terkait dengan administrasi dan fasilitas.
- b. Tugas: Bidang Keuangan bertugas untuk mengelola anggaran perusahaan, pelaporan keuangan, dan analisis biaya. Bidang Komunikasi bertanggung jawab untuk menyusun strategi komunikasi perusahaan baik untuk media massa maupun internal perusahaan. Bidang Umum menangani urusan administratif seperti logistik, sumber daya manusia, dan perijinan.
- c. Tanggung Jawab: Mengelola keuangan dan anggaran, membangun citra perusahaan melalui komunikasi yang efektif, serta memastikan kelancaran administrasi dan kegiatan operasional perusahaan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kelancaran operasional dan tercapainya tujuan organisasi (Sembiring & Syarifuddin, 2024), sebab kinerja perusahaan sebagai indikator utama keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kinerja karyawan yang menjadi salah satu faktor kunci dalam memenangkan persaingan global (Ayuningtias et al., 2018). Kinerja ini mencerminkan efektivitas perusahaan dalam mengelola sumber daya, meningkatkan produktivitas, serta mempertahankan daya saing di industri. Dalam sektor industri makanan dan minuman, kinerja perusahaan tidak hanya diukur dari aspek keuangan, tetapi juga dari kualitas produk, kepuasan pelanggan, serta efisiensi operasional. Perusahaan yang memiliki kinerja baik mampu bertahan dalam persaingan pasar dengan mengoptimalkan strategi bisnis, inovasi produk, dan efisiensi manajemen. Kinerja perusahaan dapat dikaitkan oleh kinerja karyawan, karena karyawan berkontribusi dalam meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, dan inovasi di dalam perusahaan.

Human Resources Development atau Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan sangat berpengaruh dan memiliki peran strategis dalam menentukan kemajuan dan mengoptimalkan peningkatan kinerja bagi kelangsungan

hidup suatu kelompok maupun organisasi dalam perusahaan (Prasetyo dan Marlina 2019). Karyawan merupakan aset paling penting dan berperan penting bagi setiap organisasi atau perusahaan. Karena karyawan yang menentukan maju atau mundurnya perkembangan dari suatu organisasi maupun perusahaan dari kinerjanya. Sebagai pengelola sumber daya manusia di setiap organisasi atau perusahaan harus paham dan mengerti bagaimana strategi yang tepat dalam mendorong kinerja karyawan agar tercapainya tujuan yang sudah diharapkan oleh organisasi maupun perusahaan. Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi, SDM harus memiliki kualitas terbaik serta peningkatan kinerja juga harus lebih baik dan di tingkatkan.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh faktor sumber daya manusia yang ikut terlibat dalam kegiatan operasionalnya. Sumber daya manusia di dalam dunia perbankan merupakan aset terpenting karena perannya sebagai subjek pelaksana dan kegiatan operasional perbankan. Sumber daya seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimal. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan bank itu sendiri adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang demi mencapai suatu tujuan. Kinerja yang baik merupakan kinerja yang optimal yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seseorang atau perkumpulan dalam suatu perkumpulan atau organisasi sesuai dengan keahlian dan kewajibannya dengan tujuan akhir untuk mencapai tujuan wewenang secara tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan etika dan moral. (Afandi, 2018). Bagi setiap perusahaan maupun organisasi perlu secara konsisten lebih mengembangkan kinerja pekerja sehingga dapat mengembangkan kualitas yang baik dengan harapan tujuan organisasi tercapai.

Dewi Irawati et al (2021) adapun *Employee Engagement*, *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi juga bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu faktor yang menjadi belum teroptimal nya kinerja karyawan dalam suatu perusahaan salah satunya adalah tingginya beban karyawan dan minimnya antusias kerja karyawan. Mengingat kerja manusia berupa mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya *Organizational Citizenship Behavior* dan beban kerja. Dimana *Organizational Citizenship Behavior* dan beban kerja dapat mempengaruhi perilaku-perilaku pegawai dalam suatu pemerintahan. Keseimbangan tanggungjawab perusahaan dalam menghadapi tuntutan perkembangan jaman juga mendorong perusahaan untuk mempertimbangkan secara matang kualitas sumber daya manusia. Ketersediaan kualitas sumber daya manusia ini merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan, maka perlu adanya keterlibatan pegawai dalam menjalankan seluruh aktifitas di perusahaan. Dalam hal ini pegawai juga merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal.

Seperti penelitian oleh Ahmad Bustomi (2020) menunjukkan bahwa *OCB* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Syahrul Nur Rizky, Hadi Sunaryo, dan Achmad Agus Priyono (2020) di PG. Kebon Agung Malang menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Anwar (2021) menunjukkan bahwa *OCB* berpengaruh positif signifikan terhadap kedua faktor tersebut. Kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator parsial antara *OCB* dan kinerja karyawan, yang berarti semakin tinggi *OCB*, semakin besar pula kepuasan kerja yang meningkatkan kinerja karyawan.

Salah satu cara meningkatkan kualitas kinerja karyawan yaitu *employee engagement* (keterikatan karyawan) atau juga disebut sebagai karyawan yang benar-benar peduli kepada perusahaannya (C.S.Z. Haedar 2021). Dewasa ini *employee engagement* (keterikatan karyawan) menjadi perhatian utama bagi pemimpin organisasi diseluruh dunia saat ini. Perhatian terhadap *employee engagement* saat ini disebabkan karena bagaimana *employee engagement* menghasilkan kinerja yang baik seperti peningkatan produktivitas bagi perusahaan, *employee engagement* juga mempunyai peran penting dalam perilaku positif karyawan serta dalam menurunkan kinerja karyawan yang tidak produktif semisal membolos pekerja yang mempunyai tingkat loyalitas atau kesetiaan yang baik akan meminimalisir harapan untuk meninggalkan organisasi tersebut, dapat meningkatkan produktivitas, profitabilitas, pertumbuhan dan kepuasan pelanggan (Agung & Noora 2018). Para peneliti *employee engagement* menyatakan terdapat hubungan yang kuat antara tingkatan dari *employee engagement* dengan berbagai macam luran perusahaan. Karyawan yang telah ter *engagement* lebih efektif dan memiliki inovatif dalam menjalankan tugasnya serta tidak

menjadikan pekerjaannya sebagai beban. Komitmen emosional ini berarti karyawan benar- benar peduli tentang pekerjaan dan perusahaan mereka. Mereka tidak bekerja hanya untuk gaji, atau hanya untuk promosi, tetapi untuk tujuan organisasi.

Seperti penelitian oleh Septi Diana dan Agus Frianto (2021) mengkaji pengaruh *perceived organizational support (POS)* dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Tiara Nanuru, Abdullah W. Jabid, dan Ida Hidayanti (2021) menyatakan *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Abdul Kosim et al (2023) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penurunan kinerja PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar dapat dilihat dari tidak tercapainya target penjualan tenaga listrik pada tahun 2023 hingga 2024. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Kinerja Penjualan Tenaga Listrik Tahun 2023-2024 PT PLN (Persero)
Unit Induk Distribusi Sulselrabar
(Dalam GigaWatt Jam)

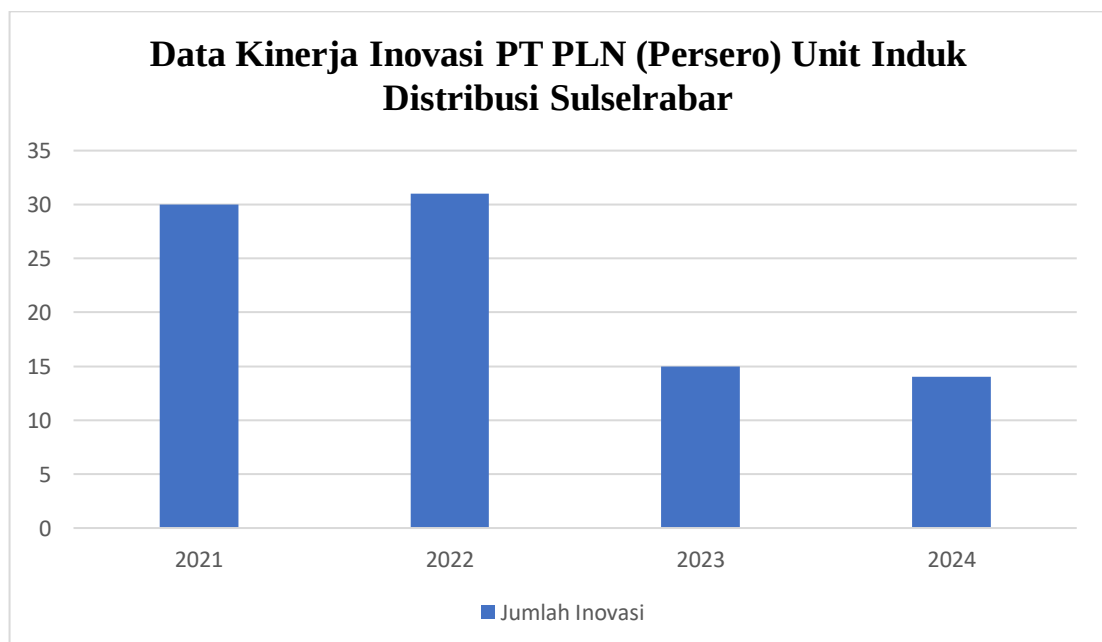
No.	Realisasi	Realisasi	Target	Pencapaian (%)
1.	2023	9.964,86	10.419,33	104.56
2.	2024	11.554,16	10.921,09	94,52

Sumber : PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar, (2025).

Menurut Hasibuan (2018: 95), kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang berdasarkan ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Tabel 1.1 menunjukkan data penjualan tenaga listrik PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar pada tahun 2023 dan 2024, dengan indikator realisasi penjualan dalam GigaWatt Jam (GWh) , target yang ditetapkan, serta persentase pencapaian. Pada tahun 2023, realisasi penjualan tenaga listrik mencapai 10.419,33 GWh, melebihi target yang ditetapkan sebesar 9.964,86 GWh, sehingga tingkat pencapaian mencapai 104,56%. Hal ini menunjukkan kinerja perusahaan yang baik dalam mencapai dan bahkan melampaui target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2024 dari target penjualan 11.554,16 GWh, yang ditetapkan, realisasinya mencapai 10.921,09 GWh. dengan tingkat pencapaian hanya mencapai 94,52%, yang lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan persentase pencapaian ini bisa mengindikasikan beberapa factor belum optimal, seperti sumber daya manusia, tantangan operasional, perubahan strategi bisnis, atau faktor eksternal seperti permintaan pasar dan kondisi ekonomi.

Kinerja karyawan dapat dikaitkan langsung dengan pencapaian target ini. Pada tahun 2023, pencapaian yang melebihi target menunjukkan efektivitas pegawai dalam menjalankan strategi penjualan, manajemen operasional, serta pelayanan pelanggan. Sementara pada tahun 2024, meskipun penjualan meningkat, pencapaian target yang lebih rendah dapat menjadi evaluasi bagi manajemen dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi pegawai serta memperkuat strategi operasional agar target dapat kembali tercapai atau bahkan terlampaui di masa mendatang.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku sukarela karyawan yang melampaui tuntutan pekerjaan formal, seperti membantu rekan kerja, mendukung inisiatif perusahaan, dan menjaga lingkungan kerja yang kondusif. Penurunan kinerja PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar dapat menunjukkan adanya potensi penurunan *OCB* di antara karyawannya. Karyawan yang kurang menunjukkan *OCB* cenderung hanya menjalankan tugas-tugas dasar tanpa ada kontribusi tambahan yang dapat mempercepat pencapaian target organisasi. Hal ini terlihat dari data Inovasi PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar yang dapat dilihat pada tabel berikut.



Gambar 1.3 Data Kinerja Inovasi PT PLN (Persero) Unik Induk Distribusi Sulselrabar

Sumber : PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar (2025).

Gambar 1.2 yang ditampilkan menggambarkan Data Kinerja Inovasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar dari tahun 2021 hingga 2024. Dalam grafik tersebut, jumlah inovasi yang dilakukan PLN dalam kurun waktu empat tahun

menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan. Pada tahun 2021, jumlah inovasi yang dihasilkan mencapai sekitar 30 inovasi, yang mencerminkan bahwa inovasi di tahun tersebut berjalan dengan baik. Tren positif ini berlanjut pada tahun 2022, di mana jumlah inovasi mengalami sedikit peningkatan dan tetap berada di kisaran lebih dari 30 inovasi, menandakan bahwa PLN masih mempertahankan komitmen dalam mengembangkan inovasi di wilayah Sulselrabar. Namun, pada tahun 2023, terjadi penurunan yang cukup tajam dalam jumlah inovasi yang dihasilkan, di mana angka inovasi turun drastis menjadi sekitar 15 inovasi. Penurunan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perubahan strategi perusahaan, keterbatasan sumber daya, atau hambatan dalam implementasi inovasi. Tren penurunan ini terus berlanjut pada tahun 2024, di mana jumlah inovasi yang dihasilkan kembali turun menjadi sekitar 12 inovasi. Hal ini menunjukkan bahwa ada tantangan yang lebih besar dalam menjaga keberlanjutan inovasi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Dalam perspektif Organizational Citizenship Behavior (OCB), penurunan jumlah inovasi dapat dikaitkan dengan menurunnya perilaku sukarela pegawai dalam berkontribusi di luar tugas utama mereka. OCB mencakup aspek seperti altruisme (kepedulian terhadap organisasi), kesadaran tugas, dan inisiatif proaktif, yang sangat berperan dalam menciptakan inovasi. Jika lingkungan kerja tidak lagi mendorong partisipasi aktif pegawai, kurangnya penghargaan terhadap inovasi, atau ada faktor lain seperti perubahan kebijakan internal, maka semangat inovasi juga dapat menurun. Untuk melihat OCB pada karyawan peneliti melakukan wawancara untuk mengetahui perilaku karyawan yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Hasil Wawancara Mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana jika karyawan mengalami kesulitan, apakah mereka saling membantu?	Jika karyawan mengalami kesulitan, idealnya mereka saling membantu. Budaya saling membantu di tempat kerja dapat meningkatkan kolaborasi, memperkuat hubungan tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif. Diperlukan pelatihan sharing skill dan knowledge yang efektif kepada setiap karyawan agar proses saling membantu berjalan maksimal
2	Bagaimana karyawan di sana sudah bekerja sesuai standar pekerjaan yang sudah ditetapkan perusahaan, apakah masih	Meskipun karyawan sudah bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan, selalu ada ruang untuk pengembangan dan peningkatan standar pekerjaan. Contohnya, dengan perubahan lingkungan bisnis, kita perlu mencari solusi lain di luar standar yang

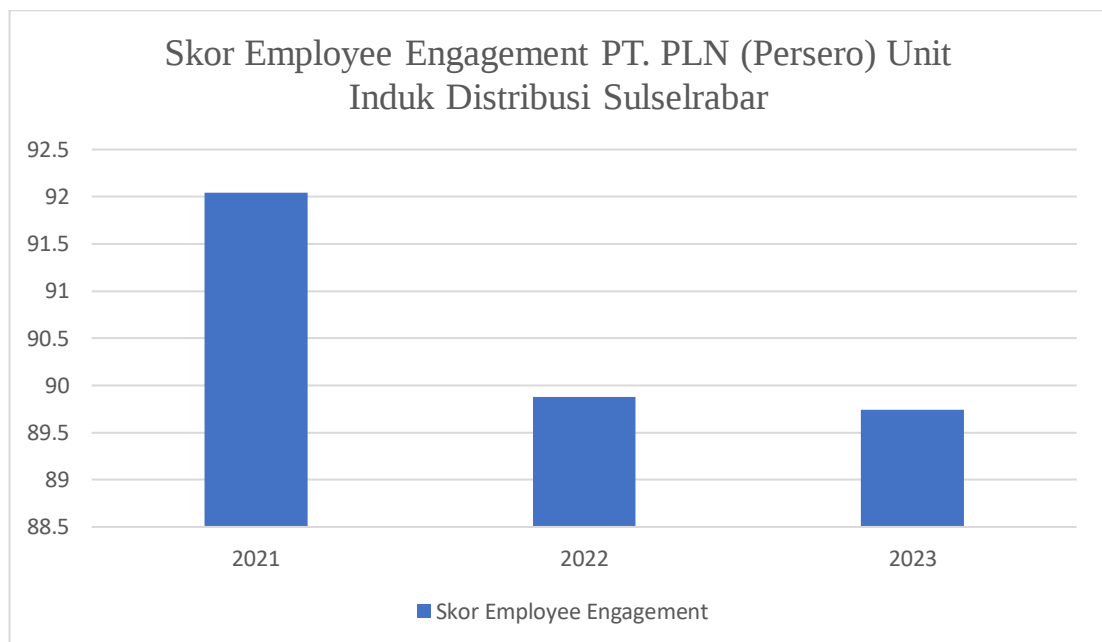
	ada standar pekerjaan yang perlu dikembangkan?	ditetapkan dengan catatan tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan.
3	Apakah karyawan di perusahaan saudara aktif berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan oleh perusahaan?	Betul sekali, karyawan di perusahaan kami aktif berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan oleh Perusahaan, walaupun kontribusinya belum optimal dalam kegiatan Perusahaan
4	Bagaimana karyawan di perusahaan saudara jika menghadapi tugas atau lingkungan kerja yang menantang?	Karyawan di perusahaan saya cenderung menghadapi tugas atau lingkungan kerja yang menantang dengan sikap yang positif dan proaktif. Mereka menganalisis tantangan yang ada, merencanakan langkah-langkah yang tepat untuk menyelesaikan tugas, dan bekerja sama dengan tim jika diperlukan. Selain itu, mereka tidak takut untuk belajar hal-hal baru atau mencari solusi kreatif jika menghadapi masalah yang tidak biasa. Pendekatan seperti ini penting untuk menjaga semangat kerja dan mencapai hasil yang optimal, bahkan dalam situasi yang penuh tekanan.
5	Apakah karyawan saudara dalam mengambil keputusan mempelajari sudut pandang rekan kerjanya?	Ya, karyawan di perusahaan saya cenderung mempelajari sudut pandang rekan kerjanya sebelum mengambil keputusan. Mereka menyadari bahwa kolaborasi dan mendengarkan berbagai pendapat dapat menghasilkan keputusan yang lebih baik dan lebih menyeluruh. Terutama dalam situasi yang melibatkan tantangan atau keputusan yang kompleks, mereka tidak ragu untuk berdiskusi dan mempertimbangkan masukan dari rekan-rekan mereka. Ini membantu memastikan bahwa keputusan yang diambil lebih berimbang dan dapat diterima oleh tim secara keseluruhan. Diperlukan pelatihan pengambilan Keputusan agar hasil keputusannya berjalan dengan baik

Sumber : PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar, 2025.

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar telah berjalan dengan baik, ditandai dengan budaya saling membantu antar karyawan yang menciptakan lingkungan kerja kolaboratif dan positif. Karyawan juga telah bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan, meskipun masih ada ruang untuk pengembangan agar lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis. Partisipasi karyawan dalam kegiatan perusahaan cukup tinggi, menunjukkan keterlibatan mereka dalam organisasi. Selain itu, dalam menghadapi tugas atau lingkungan kerja yang

menantang, karyawan bersikap proaktif dan positif serta tidak ragu untuk bekerja sama dalam mencari solusi. Pengambilan keputusan juga dilakukan dengan mempertimbangkan sudut pandang rekan kerja, mencerminkan budaya kerja yang inklusif. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lebih lanjut, seperti peningkatan komunikasi antar tim, pemberian pengakuan dan penghargaan, penguatan program pelatihan dan pengembangan, serta sistem pemantauan dan umpan balik yang lebih konsisten.

Selain itu, penurunan kinerja juga dapat menjadi sinyal bahwa tingkat engagement karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar sedang mengalami penurunan. Penurunan Employee Engagement dapat dilihat pada grafik berikut ini.



Gambar 1.4 Skor Employee Engagement PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar

Sumber : PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar, 2025.

Data pada Gambar 1.3 menunjukkan skor Employee Engagement PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar selama tiga tahun terakhir, yaitu 2021 hingga 2023. Skor ini mengalami tren penurunan dari 92.04 pada tahun 2021 menjadi 89.88 pada tahun 2022, dan kembali turun sedikit menjadi 89.74 pada tahun 2023. Penurunan ini dapat mengindikasikan adanya perubahan dalam tingkat keterikatan karyawan terhadap perusahaan, yang mungkin dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti lingkungan kerja, kebijakan manajemen, kepuasan kerja, serta kesejahteraan karyawan. Untuk mencegah penurunan lebih lanjut, perusahaan dapat melakukan

evaluasi menyeluruh guna mengidentifikasi penyebab utama serta menerapkan strategi peningkatan keterikatan karyawan, misalnya melalui program kesejahteraan, komunikasi yang lebih efektif, dan pengembangan karier yang lebih baik.

Selain itu, dinamika dunia kerja yang terus berkembang, terutama dengan adanya perubahan teknologi dan budaya kerja akibat pandemi, menuntut pendekatan baru dalam memahami keterlibatan karyawan dan perilaku ekstra-role mereka dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana OCB dan Employee Engagement secara simultan mempengaruhi kinerja perusahaan, serta mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin memainkan peran penting dalam hubungan tersebut. Berdasarkan riset literatur terdahulu oleh beberapa peneliti yang disebutkan di latar belakang dan pra survey pada lima partisipan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan riset lebih lanjut dengan penelitian berjudul **“PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PT PLN UID SULSELBAR”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dijabarkan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar?
2. Bagaimana *employee engagement* pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar?
3. Bagaimana kinerja perusahaan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar?
4. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan *employee engagement* secara parsial dan simultan terhadap kinerja perusahaan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dijabarkan beberapa tujuan penelitian diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *Organizational Citizenship Behavior* dalam mempengaruhi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis *employee engagement* dalam mempengaruhi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *Organizational Citizenship Behavior* dan *employee engagement* secara bersama-sama dalam mempengaruhi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan *employee engagement* secara parsial dan simultan terhadap kinerja perusahaan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *employee engagement* dalam meningkatkan kinerja karyawan. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya literatur terkait hubungan antara OCB, keterlibatan karyawan, dan kinerja organisasi, khususnya dalam sektor utilitas listrik. Dengan menggali lebih dalam mekanisme bagaimana kedua faktor ini saling berinteraksi dan memengaruhi kinerja karyawan, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang mengkaji pengaruh faktor-faktor psikologis dan perilaku terhadap efektivitas organisasi. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pandangan teoritis mengenai bagaimana pendekatan holistik yang melibatkan perilaku ekstra-peran dan keterlibatan emosional karyawan dapat diterapkan untuk mendukung tujuan strategis perusahaan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan oleh PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pemahaman yang lebih mendalam tentang OCB memungkinkan perusahaan untuk mendorong perilaku positif di luar tugas formal,

seperti membantu rekan kerja atau menunjukkan loyalitas kepada organisasi. Sementara itu, peningkatan *employee engagement* dapat dilakukan melalui kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja-kehidupan, pengembangan karir, dan pengakuan atas pencapaian karyawan. Kombinasi *OCB* dan *employee engagement* yang kuat diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, kolaboratif, dan inovatif, sehingga kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan dapat meningkat. Dengan demikian, perusahaan dapat mencapai target penjualan tenaga listrik, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

1.6 Sistematika Penelitian

Berikut adalah sistematika penulisan yang diperuntukkan agar memudahkan dalam memahami penulisan penelitian yang disampaikan oleh peneliti:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai penjelasan secara umum, ringkas, dan padat tentang isi penelitian. Isi bab ini meliputi: objek penelitian, latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan periode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai penjelasan yang memuat rangkuman secara jelas, ringkas, dan padat tentang hasil tinjauan pustaka terkait dengan topik dan variabel penelitian yang dijadikan sebagai dasar/ rujukan dalam penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai penjelasan yang menegaskan pada jenis penelitian, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai penjelasan yang menguraikan secara sistematis sesuai dengan identifikasi masalah dan tujuan penelitian. Diantaranya pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai penjelasan kesimpulan dari hasil analisis data yang berkaitan dengan jawaban pertanyaan penelitian, dan saran yang diberikan peneliti berupa masukan dari hasil penelitian yang ditujukan kepada perusahaan atau masyarakat sebagai alternatif pemecahan masalah.